



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Coaching de Equipo para Mejorar Relaciones Interpersonales en la Gerencia de
Administración y Finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Administración

AUTOR

Monja Rojas, Maria Yajaira (ORCID: 0000-0003-4046-0768)
Quevedo Cancino, Lenin Orlando (ORCID: 0000-0003-4362-1192)

ASESOR

Mg. Núñez Puse, Sonia Magali (ORCID: 0000-0001-9648-8108)
Mg. Ramos Alvarado, Lilia Antonieta (ORCID: 0000-0001-9910-4894)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

CHICLAYO – PERÚ
2020

Dedicatoria

Dedico este proyecto de investigación a Dios, por darme la vida y la salud para cumplir todos mis propósitos, también a mis padres, en especial a mi madre quien nunca me ha dejado sola, a pesar de las caídas y fracasos. A mi hermana, que, aunque esté lejos siempre me ha dado su cariño incondicional. Así mismo agradezco a mi compañero de equipo por el esfuerzo y dedicación puesto para culminar nuestra meta anhelada.

Maria Yajaira Monja Rojas

Dedico esto a mis padres y hermana infinitamente por el apoyo e influirme por buen camino desde pequeño, enseñándome la diferencia de lo bueno ante lo malo. Quiero hacer presente los grandes consejos de mis tías por parte madre y padre, ya que aún recuerdo que pocos creían que llegaría muy lejos, pero ellas decían que solo debía dar todo de mí, por último, aprecio y reconozco el gran trabajo de equipo de mi compañera, para lograr nuestras metas.

Lenin Orlando Quevedo Cancino

Agradecimiento

Agradecemos a nuestros asesores Mg. Sonia Magali Núñez Puse y Mg. Lilia Antonieta Ramos Alvarado por ser de gran ayuda para la elaboración de este proyecto de investigación, así como también por motivarnos cada día a cumplir nuestras metas.

También a la Municipalidad de José Leonardo Ortiz por aceptar hacer nuestro proyecto de investigación en su institución.

Yajaira Monja y Lenin Quevedo

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Maria Rojas Maria Yajaira
estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la
Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 77019339, con el trabajo
de investigación titulada, "Coaching de equipo para mejorar relaciones
interpersonales en la Gerencia de Administración y Finanzas de la
Municipalidad de José Leonardo Ortiz"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total de ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 01 de SEPTIEMBRE, 2020

Nombres y apellidos

Maria Yajaira Monja Rojas

DNI 77019339

Firma



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Quevedo Bonino Lenin Orlando
estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la
Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 71919678, con el trabajo
de investigación titulada, "Coaching de Equipo para mejorar relaciones
interpersonales en la Gerencia de Administración y Finanzas de la
Municipalidad de José Luis Borda"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total de ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 01 de Septiembre, 2020.

Nombres y apellidos Lenin Orlando Quevedo Bonino

DNI 71919678

Firma



Índice

| | |
|--|-------------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Página del Jurado..... | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | v |
| Índice | vii |
| Índice de tablas..... | ix |
| Índice de figuras..... | x |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | xi |
| RESUMEN | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MÉTODO | 13 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación..... | 13 |
| 2.2. Operacionalización de Variables..... | 15 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo:..... | 17 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 18 |
| 2.5. Procedimiento | 22 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 23 |
| 2.7. Aspectos Éticos | 23 |
| III. RESULTADOS: | 25 |
| IV. DISCUSIÓN:..... | 43 |
| V. CONCLUSIONES:..... | 47 |
| VI. RECOMENDACIONES: | 48 |
| REFERENCIAS | 62 |
| ANEXOS | 68 |
| Acta de aprobación de originalidad de tesis | 85 |

| | |
|---|-----------|
| Reporte de Turnitin..... | 87 |
| Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV..... | 88 |
| Autorización de la versión final del trabajo de investigación..... | 90 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| TABLA 1. Operacionalización de Variable Independiente | 15 |
| TABLA 2. Operacionalización de Variable Dependiente..... | 16 |
| TABLA 3. Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas. | 17 |
| TABLA 4. Validación de expertos de la encuesta | 20 |
| TABLA 5. Validación de expertos de la entrevista..... | 21 |
| TABLA 6. Nivel de Confiabilidad Alfa de Cronbach..... | 22 |
| TABLA 7. Resultados de la dimensión de la Percepción..... | 25 |
| TABLA 8. Dimensión de la Comunicación..... | 26 |
| TABLA 9. Dimensión de la Motivación..... | 27 |
| TABLA 10. Estrategia conociéndome y conociéndonos | 29 |
| TABLA 11. Estrategia fortaleciendo nuestro equipo. | 30 |
| TABLA 12. Estrategia cuando todos cooperamos | 31 |
| TABLA 13. Estrategia Torre de habilidades. | 32 |
| TABLA 14. Dimensión de la Percepción..... | 33 |
| TABLA 15. Dimensión de la Comunicación..... | 34 |
| TABLA 16. Dimensión de la Motivación. | 35 |
| TABLA 17. Comparación de pre y post test para la dimensión Percepción. | 36 |
| TABLA 18. Comparación de pre y post test para la dimensión Comunicación. | 38 |
| TABLA 19. Comparación de pre y post test para la dimensión Motivación..... | 40 |
| TABLA 20. Contrastación de la hipótesis..... | 42 |
| TABLA 21. Matriz de Consistencia | 71 |
| TABLA 22. Cronograma de Actividades..... | 83 |
| TABLA 23. Presupuesto invertido en el proyecto de investigación..... | 84 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Estructura de las estrategias basadas en el coaching de equipo..... | 53 |
| Figura 2. Carta de aceptación otorgada por la institución..... | 69 |
| Figura 3. Resolución de Carrera Profesional N°0559-2020-UCV-VA-P01/CEA..... | 70 |
| Figura 4. Cuestionario basado en la variable dependiente aplicada a la muestra. | 74 |
| Figura 5. Guía de entrevista aplicada al administrador de institución. | 76 |
| Figura 6. Validación de la encuesta realizada al administrador de la institución. | 77 |
| Figura 7. Validación de la entrevista realizada al Administrador de la institución..... | 78 |
| Figura 8. Validación de la encuesta realizada al experto N°02..... | 79 |
| Figura 9. Validación de la entrevista realizada al experto N°02. | 80 |
| Figura 10. Validación de la encuesta realizada al experto N°03..... | 81 |
| Figura 11. Validación de la entrevista realizado al experto N°03 | 82 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| GRÁFICO 1.Comparación del Pre test - Post test de la dimensión Percepción. | 36 |
| GRÁFICO 2.Comparación del Pre test - Post test de la dimensión Comunicación..... | 38 |
| GRÁFICO 3.Comparación del Pre test - Post test de la dimensión Motivación..... | 40 |

RESUMEN

La presente investigación titulada Coaching de Equipo para Mejorar Relaciones Interpersonales en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, tuvo como objetivo general determinar si el coaching de equipos mejora las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, por otro lado, los autores que aportaron en la investigación fueron Hawkins para la variable independiente y Dalton, Hoyle y Watts para la variable dependiente, metodológicamente es un estudio de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de alcance explicativo y diseño experimental, tomando como población los 420 trabajadores de la municipalidad de José Leonardo Ortiz y de muestra los 32 trabajadores de la gerencia de administración y finanzas de dicha entidad, para la medición de las variables de estudio se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de escala tipo Likert y una guía de entrevista con preguntas abiertas. Los resultados de la aplicación de las estrategias de coaching de equipo lograron mejorar la percepción, comunicación y motivación de los colaboradores del área mencionada. Finalmente se obtuvo como conclusión que es importante el coaching de equipos, ya que genera compromiso con la entidad y como áreas laborales, así como también desarrolla planes para la eficiencia de actividades, logrando trabajar en equipo y así mejorar las habilidades básicas de los colaboradores del municipio, logrando así comprobar la hipótesis de nuestra investigación.

Palabras clave: municipalidad, administración, relaciones interpersonales.

ABSTRACT

This research, entitled “Coaching de Equipo para Mejorar Relaciones Interpersonales en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz”, had as general objective to determine whether Team Coaching improved Interpersonal Relationship in the Administration and Finance department of the municipality of José Leonardo Ortiz. On the other hand, the authors of the theory considered in the research were Hawkins, for the independent variable, and Dalton, Hoyle and Watts for the dependent variable. Methodologically, this research had a quantitative approach, applied type, of explanatory scope and experimental design. The population was the 420 employees of the municipality of José Leonardo Ortiz and the sample consisted of 32 employees of the Administration and Finance department. For the measurement of the variables of the study, the data collection instruments applied were a Likert scale questionnaire and an interview guide with open-ended questions. The results showed that the application of the Team Coaching strategies were able to improve the perception, communication and motivation of the employees of the mentioned department. Finally, it was concluded that the Team Coaching is important, as it generates commitment to the entity and as work areas. It also develops plans for the efficiency of activities, managing to work as a team to improve the basic skills of the employees of the municipality. Thus the hypothesis of this research was verified.

Keywords: municipality, management, interpersonal relationship.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática es un elemento fundamental porque nos muestra un suceso de coyuntura que tiene una incógnita o incertidumbre por resolver, teniendo importancia e iniciativa del explorador en recopilar información y hechos para explicar lo que aún no logra comprender.

Entonces en la actualidad las empresas privadas han logrado una mejora en cuanto a la gestión de su talento humano, a través de estrategias de capacitación y métodos de satisfacción para mantenerlos motivados con el fin de que generen una mayor productividad, sin embargo en las empresas públicas las cosas son totalmente diferentes puesto que los funcionarios se preocupan más en velar por los intereses de la comunidad, dejando de lado el entorno laboral de sus trabajadores y por ende los conflictos internos entre estos mismos al no existir relaciones interpersonales adecuadas.

Con respecto a esto, en el ámbito internacional Montes (2016) nos menciona que “En el ámbito laboral surgen muchos celos, discrepancias, roces ;unos verbales, en una conversación entre compañeros de trabajo; otros corporales, en la comunicación no verbal” (párr. 6) esto quiere decir que en el trabajo existen conflictos que van más allá de una adecuada relación laboral entre los colaboradores, a causa de diferencias, envidia, celos que existen en cada uno, así como también pueden llegar a recurrir a actos violentos , generando decadencias empresariales y personales.

Para Juneja (2015) en su artículo titulado Importance of Interpersonal Relationship at Workplace, informa que en una organización los colaboradores trabajan juntos, en tal caso dependen de sus relaciones interpersonales ya sea positiva o negativa repercutiendo en el desempeño, por lo tanto los empleados deben compartir un lazo especial para que así puedan rendir eficientemente, así mismo se requiere honestidad para lograr una relación interpersonal saludable , ya que un individuo trabaja entre ocho a nueve horas en una empresa, lo que es básicamente imposible que este trabaje solo, ya que al realizar una actividad en conjunto se toman mejores decisiones y así garantiza que la cultura organizacional sea adecuada. (párr. 3)

De la misma manera Kemp (2012) nos dice que las organizaciones necesitan un coaching de equipo ya que en una empresa existen varios grupo de trabajo relacionándose entre sí, más no existe una orientación, capacitación o apoyo para que se conviertan en

equipos, con el fin de que sean más eficaces, sin embargo la mayoría se está enfocando en invertir en coaching de liderazgo o ejecutivo, logrando apalancarse ya que no se enfocan en el verdadero problema (p. 2) (fuente idioma extranjero)

En el ámbito nacional según la revista Movistar (2019) afirma que “la compañía debe dar atención especial a los procesos internos de comunicación. Los colaboradores y gestores se tienen que conocer mejor, relacionarse y ejecutar los proyectos juntos” (párr. 6). Cada jefe y subordinado deben estar relacionados, en confianza sin perder el respeto mutuo, con el propósito de que puedan trabajar en equipo, y todo esto se puede lograr a través de una comunicación y una dirección adecuada, para que los colaboradores se sientan orientados y puedan lograr sus objetivos en común.

Así mismo Béjar (2016) señala que el coaching está siendo muy utilizado actualmente en el ámbito empresarial y se conoce como la herramienta que soluciona los inconvenientes que pueda tener las organizaciones, sin embargo, esto facilita y ayuda a buscar nuevas soluciones, mejorar las actitudes y el bienestar de los colaboradores, con el objeto de que la empresa mejore y vea resultados positivos. (párr. 5)

Basándose más al ámbito local se puede reflejar que estos mismos problemas ocurren en las diferentes organizaciones, más aún en las entidades públicas, tenemos como ejemplo la Municipalidad Distrital La Victoria las relaciones interpersonales entre los trabajadores no se efectúan de forma adecuada , ya que presentan las siguientes discrepancias : Personal nuevo no es capacitado o guiado por antiguos trabajadores por un miedo que le quiten su trabajo o poco liderazgo , así mismo al momento de que la comunidad de la Victoria cuando requiere información existe una mala atención que es el efecto de un desagradable clima laboral y relaciones con jefes y compañeros de área. Esto es el eje de las actitudes y cultura de la organización, dando muestra de una escasez en comunicación, respeto, ética, así mismo la falta de un líder para un verdadero trabajo en equipo.

Ahora enfocándonos en nuestra entidad a investigar realizamos la entrevista en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz donde se nos manifestó que en la gerencia de administración y finanzas cada subgerencia perteneciente a esta se encuentra separada puesto que existen oficinas que corresponden a cada una de ellas, teniendo una relación adecuada con los subjefes de esta gerencia, sin embargo los subordinados en algunas ocasiones suelen realizar chismes, malos comentarios, relaciones distantes, etc., puesto

que muchos al no pertenecer a la actual gestión no se sienten identificados con la institución ni con el resto del personal, esto genera que no se pueda trabajar en un ambiente de equipo ya que nadie tiene definido cuál es el propósito de haberse constituido como tal, además de que se generan favoritismos en las sub áreas con algunos subordinados generando molestia en los demás trabajadores.

A continuación, se mencionarán los antecedentes que servirán como referencia para delimitar nuestros objetivos y el propósito de la investigación, con la intención de que esta tenga más peso y argumentos sólidos al momento de realizar la discusión.

En el campo internacional para Ponce (2014) En su tesis titulada *“Incidencia de las relaciones interpersonales en los docentes del instituto nacional de educación básica de San Antonio Suchitepéquez, Suchitepéquez”* en la ciudad de Mazatenango– Guatemala, el cual su tipo de investigación fue mixta. Para este autor era básicamente encontrar si existía incidencia en las relaciones humanas con los profesores, por ello tuvo como objetivo proponer alguna solución para mejorar las relaciones interpersonales en dicha institución, ya que en los resultados se encontró que el sexo femenino en cantidad docente, casi la mitad de trabajadores no seguían estudiando, el 50% de profesores tienen entre 36 a más años de edad y el 44% de la plana docente manifiesta que no existe una buena comunicación, entonces frente a todo esto el autor tiene como conclusión que lo más importante para su estrategia es la actitud que debe enseñar y trabajar con los docentes empezando a llevarse bien con todos, evitando la confrontación, siendo responsable, mantener el respeto y no criticar a los demás.

Según López, Domínguez y Machado (2014) En su tesis de maestría nombrada *“Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo Chorrillo”*. En la localidad de Vista Alegre – Panamá, donde su tipo de investigación es transversal. Su objetivo fue de qué manera podría generar algún cambio cuando existe un gerente educativo en el desarrollo de las relaciones interpersonales, para que permita mejorar u obtener un clima organizacional excelente, para ello gracias a sus encuestas donde fue formulada la siguiente pregunta ¿cree usted que el gerente educativo como mediador ayuda a mantener el clima organizacional del Centro Educativo? Y posteriormente aplicada a los profesores obteniendo que el 86% dijo que sí, logrando encontrar que la solución para tener un ambiente laboral propio, es necesario un buen liderazgo, respeto y tolerancia, sin descuidar la autoridad como líder. Además, demuestra que una entidad donde se enseña temas muy diversos para el

aprendizaje de los niños para una mayor educación, no es suficiente tener colaboradores profesionales, sino se requiere un Coach para orientar al talento humano eficientemente entre ellos mismos y los estudiantes.

En otra perspectiva Rocha y Holguín (2015) En su tesis de grado Licenciamiento denominada *“El coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa”*. Realizada en Quito –Ecuador. Investigación documental y exploratorio. Planteo como objetivo general determinar como el coaching puede ser usado como una herramienta de estrategia internacional para mejorar el clima laboral, este autor visualizó y analizó muchos casos de empresas que usaron Coaching, siendo el eje de estudio para poder determinar que esta herramienta si orienta y dirige a la entidad, inyectando energía para alcanzar las metas, así como también incrementar el respeto, mejorar el rendimiento, tolerancia, empatía y sobre todo crear un ambiente donde los trabajadores den soluciones en vez de crear conflictos.

Barrera y Molina (2003) En su tesis para lograr el grado de Licenciatura titulado *“El coaching como herramienta de desarrollo del recurso humano en las organizaciones no gubernamentales del área metropolitana de San Salvador”*, con su tipo de investigación explicativa tuvo como objetivo proponer a las Organizaciones no Gubernamentales en estudio, las estrategias de aplicación del Coaching para el Recurso Humano de las mismas, llego a la conclusión que los jefes superiores no llegan a reconocer los logros de sus empleados, además que el 51% de los encuestados mencionaron que el jefe no incentiva el trabajo en equipo, a pesar de que los colaboradores no se encuentran integrados, tampoco se llega a tomar la iniciativa, para que los trabajadores se sientan integrados.

Para Beiza (2012) En su tesis para lograr el grado de Magister denominada *“Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional "Creación Chaguaramos II”*”, con su tipo de investigación descriptiva, tuvo como objetivo analizar las relaciones interpersonales de los docentes de la Escuela Básica Nacional “Creación Chaguaramos II” como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional, llegó a la conclusión que los factores que influyen en las relaciones interpersonales de sus docentes son la empatía, emociones, actitudes ya que esto se manifestó al afirmar que estos suelen trabajar mejor cuando están solos más no colectivamente, ya que existe poco trabajo cooperativo.

En el ámbito nacional para Ochoa (2017) en su tesis titulada “*Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017*”, el cual su tipo de investigación fue transversal y tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017, teniendo como conclusión que existe una correlación positiva media, por lo tanto, a buen nivel de las Relaciones Interpersonales aumentará el Desempeño Laboral de los trabajadores de manera eficaz en la organización.

Huamán (2017) en su tesis para el Licenciamiento titulada “*Relaciones interpersonales del personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2016*”, el cual tuvo como tipo de investigación transaccional o transversal descriptivo. El objetivo que aporta al trabajo de investigación es el siguiente: Conocer los factores que intervienen en las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016. En conclusión la relación al objetivo específico de la investigación se deduce sobre los tipos de relaciones interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, con el estado del conocimiento que poseen hoy en día y con medios técnicos que disponen de los procesos sociales puede afectar su comportamiento en el entorno para bien o mal, la tecnología podría estar provocando importantes estragos en el comportamiento interpersonal generando cambios en nuestra forma de relacionarnos y de comunicarnos con las personas ya sea en campo familiar o laboral, además se aprecia según los resultados uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella se puede lograr a intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocerse mejor.

Caldúa (2017) en su tesis para obtener el grado de Maestría titulada “*Influencia del coaching como estrategia de impacto en el desempeño laboral, de la municipalidad distrital de Marcará, 2017*” Ancash – Perú, tuvo por tipo de investigación transaccionales correlacional, teniendo como objetivo general diseñar Talleres de Entrenamiento Motivacional para mejorar el desempeño Laboral de los servidores y funcionarios públicos de la Municipalidad Distrital de Marcará. Teniendo como conclusión fundamental, la falta de un programa de Coaching Estratégico en la Municipalidad, en el cual se sustente las capacitaciones periódicas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital Marcará afecta su desempeño laboral, detectándose un bajo rendimiento en el

cumplimiento de sus funciones, que realizan de forma tradicional por no tener los conocimientos actualizados.

Reyna (2018) en su tesis para obtener el grado de Maestría titulada *“Estrategias de coaching para la gestión pública en la municipalidad distrital de Imaza - Bagua”*, su tipo de investigación propositiva-explicativa, teniendo como objetivo general Elaborar un modelo de estrategias de coaching para la gestión pública en dicha municipalidad. El autor llega a la conclusión que, al no haber una adecuada integración, entre los trabajadores no existe la confianza ni la empatía para generar alternativas para el cumplimiento de las metas y entender los esfuerzos, es por eso que dentro de las estrategias planteadas propone trabajar con las habilidades de coaching como el liderazgo, comunicación, feedback y proactividad así como también establecer objetivos a futuro, trabajo en equipo e identificar las fortalezas y debilidades del grupo como tal.

Salazar (2018) en su tesis para obtener el grado de Licenciado titulada *Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao – 2017*, su tipo de investigación fue transversal, teniendo como objetivo general Determinar la asociación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del personal de la Oficina Registral del Reniec del Callao 2017, en su investigación tuvo como resultado que los trabajadores de vez en cuando se sienten integrados con sus demás compañeros cuando trabajan en equipo, también se identificó que los jefes a veces se dirigen con respeto hacia sus colaboradores, se llegó a la conclusión que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el desempeño laboral del personal Oficina Registral del Reniec del Callao.

En el ámbito local para Santos (2016) en su tesis nombrada *“Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Cajabamba – agosto 2016”*, el cual su tipo de investigación es transversal, tuvo como objetivo principal determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba - agosto 2016, en conclusión, se ha podido demostrar que sí existe influencia, por otro lado, se descubrió que una de las incidencias donde hay mayor dificultad es en la comunicación y gestión de conflicto ya que los trabajadores no pueden desarrollar su trabajo efectivamente.

Nuestro proyecto de investigación será sustentado por diversos autores que constituirán nuestro marco teórico, ya que nos ayudará a definir nuestras variables con el fin de obtener las respuestas al problema.

La variable independiente coaching de equipo es un entrenamiento o un juego donde el Coach está destinado a construir la cohesión del equipo, romper el hielo y preparar al equipo para avanzar juntos, ya que si el coaching existe podremos evolucionar durante muchos años. En términos puntuales es un medio para acelerar el proceso de desarrollo del equipo y lograr resultados. (Scannell, Mulvihill y Schlosser, 2013, p. 34) (fuente: idioma extranjero)

En otro aspecto coaching de equipo se define como: la mejora de la relación de los miembros de la organización a través de estrategias establecidas, contribuciones y objetivos que estos mismos han creado, lo que busca este tipo de coaching es que cada colaborador desarrolle confianza y una adecuada comunicación interpersonal en el equipo, y serán guiados por un coach que permitirá desarrollar este propósito. (Agirre, Gallastegi, Sacanell, Fernandez y Sarasola, 2015, p.12)

Entonces el coaching de equipo es una herramienta que toda organización debe comenzar a desarrollar, puesto que ayuda a las habilidades y capacidades de su equipo laboral, ya sea cuando las relaciones con algunos colaboradores no funcionen y no encuentren una salida concreta, o haya una inadecuada comunicación, lo que origina un mal trabajo en equipo.

Para los autores este tipo de coaching no tiene un proceso establecido puesto que debe ser flexible, por los distintos problemas y puntos a resolver en la organización, pero por lo general debe existir una estructura básica como un punto de partida, las cuales serían diagnóstico, objetivos, intervención, feedback y cierre.

La primera fase nos ayudará a conocer la situación del equipo y como se encuentra realmente, cuáles son sus fortalezas y debilidades, en la segunda fase el coach propone al equipo cuales son las líneas que van a mejorarse es decir se plantean los objetivos, por otro lado en la tercera fase interviene el coach con las estrategias y acompaña a todo el equipo para desarrollar los objetivos planteados anteriormente, la cuarta fase es una retroalimentación del equipo, y por último en la quinta fase de cierre se realiza una evaluación con el fin de averiguar los avances del equipo. (Agirre, et al., 2015, p. 36)

Una vez establecidas las fases, debemos comprender sobre que se trabaja en el proceso y existen varios factores que intervienen, por ejemplo, uno de ellos es el propósito del equipo, comúnmente llamada la visión del equipo, esto nos ayudará a saber para qué ha sido constituido el equipo, por otro lado cada miembro debe conocer las reglas del trabajo y de qué manera funciona, aquí el coach propone revisarlas y plantearlas, también interviene como factor la calidad de las conversaciones, aquí se demuestra la capacidad del trabajo en equipo y la forma de comunicarse de los miembros al momento de realizar sus actividades, junto con eso tenemos la confianza, la cual define el rendimiento en el equipo, si no existe este factor es muy complicado trabajar con unanimidad lo que afectaría el campo emocional de los miembros originando la falta de compromiso (Agirre, et al., 2015, p. 73)

En otro enfoque, el coaching de equipo es la mejora, uso coordinado y aprovechamiento de todos los recursos colectivos que se utilizan para desarrollar el trabajo en equipo, puesto que no solo se destaca en sus miembros sino en el modo que emplean para realizar sus labores, así mismo ayudará a incrementar el rendimiento de todos los colaboradores como equipo a través del aprendizaje más no solo de la enseñanza, para así obtener un dialogo efectivo. (Hawkins, 2012, p. 191)

Para el autor coaching de equipo ayudará a mejorar las actividades que realizan los miembros del equipo, así como sus objetivos, roles, comunicación, etc., para esto se debe trabajar cinco disciplinas, las cuales serán nuestras dimensiones en esta variable. (Hawkins, 2012, p. 142)

La primera disciplina llamada puesta en marcha y nuevo contenido consiste en realizar un feedback con los miembros del equipo con el fin de conocer, como es su relación con los demás compañeros, con sus jefes y como podría mejorarse, lo que origina que se pierda la tensión y pueda comenzarse el dialogo, uno de los instrumentos que se utiliza es el inventario de tipología de Myers-Briggs se usa para ayudar a los equipos conflictivos con el fin de que aprovechen positivamente sus diferencias, la finalidad de ese gráfico espacial es dejar claro cuáles son los tipos de personalidad que predominan en el equipo y cuáles escasean. Estas personalidades son: (Introversión – Extraversión) (Sensación – Intuición), (Pensamiento – Sentimiento) y (Juicio – Percepción).

La segunda disciplina llamada aclarar consiste en ayudar al equipo a que tenga muy en claro cuál es la misión, que estrategias utilizarán para la transformación y que

plan seguirán para que se cumpla, además de saber cuáles son las responsabilidades que cumplirá cada persona al momento de realizar sus actividades. Para constituir la misión como tal según Hawking la compone de cuatro elementos los cuales son propósito, estrategia, valores básicos y visión.

La tercera disciplina llamada co-creación se enfoca en como el equipo va a trabajar conjuntamente, es decir cuáles es el rendimiento y eficacia que tienen, y se realizará a través de un plan de desarrollo que consiste en mejorar la cultura del equipo, las relaciones interpersonales, el funcionamiento del rendimiento en equipo, etc. En esta disciplina el autor menciona a Lencioni con sus cinco disfunciones de un equipo, para ahondar más en el tema citaremos a Lencioni (2002) nos dice que “estas disfunciones son los obstáculos que caen involuntariamente las empresas que no logran trabajar en equipo las cuales son: ausencia de confianza, temor al conflicto, falta de compromiso, evitación de responsabilidades, y falta de atención a los resultados”. (p.10) (fuente: idioma extranjero)

La cuarta disciplina llamada conectar se enfoca en hacer que los directivos logren ser vinculados en cuanto a presencia, impacto y capacidad de compromiso por cada miembro de su equipo con el fin de que estos se conecten con los grupos de interés de la organización.

Por último, la quinta disciplina es el aprendizaje básico el cual será hacer crecer la capacidad y habilidad de cada miembro del equipo y también en forma colectiva, en cuanto a las responsabilidades otorgadas, así como también llegar a integrar los procesos de mejora en sus actividades laborales.

Ahora enfocándonos en la variable dependiente Gómez (2010) define las relaciones interpersonales como la interacción de un grupo de personas en la organización, a través de un acercamiento social, por lo que se debe tener en cuenta que mientras más satisfactoria sea esta relación, los trabajadores contribuirán con el cumplimiento de los objetivos planeados por la empresa. (p.39)

Se propone 5 elementos esenciales que se debe tener en cuenta para que las relaciones interpersonales sean beneficiosas, tenemos: alegría y tranquilidad, esto se da ante la postura y actitud del que nos escucha, para lograrlo se necesita conocer el primer bloque que empieza por la autoaceptación que conlleva a reconocerse a uno mismo a través de la verdad ser quien somos, la tolerancia y firmeza de los demás compañeros para con nosotros, también está la responsabilidad que el grupo humano tiene al momento

de proceder a desarrollar sus actividades en la organización , es decir uno se responsabiliza ante los demás y viceversa, también está el orden de las actividades a realizar , la cual ayuda a decidir el porqué de las cosas y la naturalidad del comportamiento de los compañeros, sin tener miedo a ser sinceros , ya que todos son aceptados como tal; el segundo bloque que es la confianza entre los miembros del equipo , debe ser mutua ya que se desarrolla a través de la delicadeza al momento de proceder a hacer una acción, pero el autor se refiere a una actitud cordial con el grupo y a su vez genera la esperanza de que ellos brinden apoyo a cualquier problema que se presente en la institución sin pensar que la persona está siendo utilizada, por ultimo está el tercer bloque , el cariño, que es la postura y actitud del que habla hacia el que escucha , relacionando el carácter positivo para sobrellevar los problemas y dificultades que se presente en la empresa , logrando la colaboración y correlación del equipo , junto a eso se forma una relación de amistad, con un trato amable y sociable , lo que me conlleva a un ambiente laboral de respeto generando una aceptación interpersonal en cada integrante del grupo.

Las relaciones interpersonales se reflejan en muchos empleados al ser miembros de grupos dentro de su organización, estos grupos pueden ser formales como los grupos de trabajo o informales como las redes de amistad, Como tal, tanto los grupos formales como los informales ofrecen otra oportunidad para que las organizaciones puedan satisfacer las necesidades de sus colaboradores, al pertenecer a una interacción ya se laboral o amical. (Reich & Hershcovis, 2011, p.12) (idioma extranjero)

Desde otra visión las relaciones interpersonales son también llamadas relaciones humanas o interrelaciones personales, estas generan un vínculo entre un conjunto de personas, y pueden realizarse en el ámbito laboral, dentro de una organización se generan entre los subordinados, jefes, sub jefes o en algunos casos con los clientes, puesto que todos se encuentran en el mismo entorno. (Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p. 2)

Estas se consideran importantes en las empresas, ya que permite tener un trato justo y equitativo entre todo el personal, se pueden cumplir las metas individuales, así como también los objetivos de la institución, además al lograr tener una buena relación, existen menos conflictos internos, un espíritu y trabajo de equipo positivo, lo que genera una menor rotación de personal.

Los subordinados tienen responsabilidades que cumplir dentro de la organización, y es ahí donde las relaciones interpersonales son indispensables y se desarrollan a través de la comunicación, ya que permite que se trabajen en equipo ayudándose mutuamente, recordando entre ellos que tareas deben de cumplir, siendo cortés y servicial con el fin de que estos puedan ser flexibles al cambio.

Algunos factores que pueden influir en las relaciones interpersonales dentro de la empresa son las metas puesto que al conocer estas, ayudan a los directivos a tomar decisiones conjuntamente con los empleados, con el fin de aumentar su eficiencia así como también puedan adaptarse a cambios y saber resolverlos, al mismo tiempo, está la cultura organizacional la cual puede involucrar reglas de conducta, como la vestimenta que se usa, la comunicación interpersonal, las actividades de los trabajadores, etc., las relaciones humanas ayudaran a aprender y adaptarse a la cultura de la institución, sin embargo también existen fuerzas externas que pueden ser vulnerables como funciones macro , económica, político legal, cambio tecnológico , cambio de gerentes ,etc. (Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p. 16)

Habría que decir también que existen elementos fundamentales que permiten que las relaciones interpersonales se lleven a cabo , ya sea para bien o para mal , las cuáles serán las que dimensionaran esta variable, entre estas tenemos la percepción que es aquel proceso donde se crea imágenes del entorno donde estamos, a través de los 5 sentidos logramos captar, interpretar y dar un significado a la información o apreciación que recibimos de terceros, junto con las presiones, cultura, interés y valores de los compañeros, se generará juicios precipitados y expectativas de estos ya sean apreciaciones correctas , incorrectas o moderadas, hay que mencionar también que la comunicación es otro de los elementos más importante en las relaciones humanas ya que es el proceso que permite a los colaboradores intercambiar información , esta se puede dar de distintas maneras ya sea con signos, palabras o con movimientos , así mismo las habilidades que se emplean en la comunicación son leer, escribir ,escuchar y hablar , siendo estas últimas las que menos reciben atención, es por eso que cuanto más efectiva sea la comunicación, más fuertes se hacen estas relaciones , por ultimo tenemos la motivación que es aquella que nos permite actuar a través de un estímulo las cuales activan nuestras conductas, ya sean positivas o negativas, se debe conocer cuáles son las necesidades y motivaciones propias o ajenas , para conservar las buenas relaciones entre compañeros. (Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p. 33)

Dicho lo anterior ya podemos formular el problema de la investigación, ya que este nos ayudará a estructurar formalmente la idea de nuestra investigación, entonces nos planteamos la siguiente pregunta: ¿Cómo el coaching de equipo mejora las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz?

El siguiente aspecto de esta introducción hablaremos de la justificación, es importante porque es el motivo en el que uno realiza la investigación, así como también cuál será la contribución que generará y beneficiará a los demás.

Se consideramos importante porque en la actualidad existen organizaciones nacionales hasta internacionales que aplican Coaching de Equipos para mejorar los procesos de comunicación interna, así como el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, etc., ya que este tipo de coaching genera un valor en la calidad humana que ayuda a contribuir con el entorno laboral de las empresas.

La investigación además servirá como fuente teórica para otros estudiantes que deseen realizar un trabajo de investigación orientado a estas variables, además beneficiara a otras municipalidades porque tomarán en cuenta que es lo que genera un mal ambiente laboral con respecto al inadecuado manejo de relaciones interpersonales que existen en distintas áreas y como puede contribuir con el compromiso de la institución.

Para delimitar y orientar nuestra investigación, con el fin de darle una solución a nuestro problema, tras la duda que se genera con nuestras variables, plantearemos la hipótesis, en donde se comprobará si el coaching de equipo mejora las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

En cuanto a los objetivos de la investigación nos permitirán saber a qué estamos enfocados y que deseamos lograr en nuestro proyecto, donde nos orientarán en la búsqueda y desarrollo de nuestras variables.

Siendo el objetivo general Determinar si el coaching de equipos mejora las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, además los objetivos específicos serán: Identificar la situación actual de las relaciones interpersonales que existe en la gerencia de

administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz a través del coaching de equipo, así como también Aplicar estrategias del coaching de equipo para mejorar las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, la tercera será Evaluar si las estrategias de coaching de equipo mejoraron las relaciones interpersonales y nuestro último objetivo específico será Comparar las relaciones interpersonales antes y después de haber aplicado el coaching de equipo en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Enfoque de Investigación:

Kumar y Singh (2015) mencionan que la investigación cuantitativa es “un estudio que involucra el uso y análisis de datos numéricos mediante técnicas estadísticas. Plantean preguntas de quién, qué, cuándo, dónde, cuánto, cuántos y cómo. Los métodos de investigación cuantitativos están diseñados para producir datos estadísticamente confiables.” (p.157) (fuente: idioma extranjero)

Esto quiere decir que se utiliza este enfoque de investigación con el fin de obtener resultados numéricos y por ende estos sean más precisos al momento de comprobar nuestra hipótesis y así llegar a comprender nuestro problema de la investigación.

2.1.2. Tipo de Investigación:

Behar (2018) Argumenta que el tipo de investigación aplicada “Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, esta investigación se encuentra vinculada estrechamente con la investigación básica, pues los resultados y avances dependen de esta última”. (p.20)

Cortés e Iglesias, (2004) sustenta que la investigación longitudinal “recolecta los datos de la misma población en diferentes momentos, ya que se comparan los datos obtenidos para que puedan ser analizados”. (p.27)

En nuestro proyecto de investigación se aplicará la encuesta a la muestra, pero en dos momentos distintos a través de un pre y post test con el fin de comparar los datos y llegar a una conclusión con respecto a nuestras variables.

2.1.3. Alcance de Investigación:

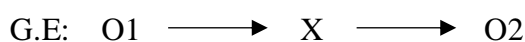
Será una investigación explicativa ya que, según Gómez, M. (2006) menciona que estos estudios están orientados a encontrar las causas de los eventos, sucesos, fenómenos físicos o sociales de estudio en cuestión. (p. 68).

En el proyecto será de este alcance pues buscaremos explicar cómo se dan las relaciones interpersonales en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, como parte de uno de nuestros objetivos específicos.

2.1.4. Diseño de Investigación:

Experimental del tipo Pre-experimental DeCarlo (2019) nos dice que los diseños pre-experimentales suelen llamarse así ya que se realizan antes de que se lleve a cabo un verdadero experimento, por lo general se realizan para comprobar si la investigación tendrá algún efecto en un pequeño número de personas, para luego comenzar a aplicarla. (párr. 7)

Esquema del diseño de investigación:



G.E: Grupo Experimental

O1: Pre Test

X: Manipulación de las Variables

O2: Post Test

2.2.Operacionalización de Variables

TABLA 1. *Operacionalización de Variable Independiente*

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | TÉCNICAS E INSTRUMENTO | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-----------------------|---|------------------------------------|---|---------------------------|-----------------------|
| Coaching de Equipo | El coaching de equipo es una interacción directa con un equipo que pretende ayudar a los miembros a hacer un uso coordinado y apropiado de los recursos colectivos a la hora de desempeñar el trabajo del equipo. (Hawkins, 2012, p. 101) | Puesta en marcha y nuevo contenido | Feedback Interés Relación con los subordinados | Guía de Entrevista | Nominal |
| | | Aclarar | Misión Estrategia de transformación | | |
| | | Co-Creación | Responsabilidades Trabajo en conjunto Rendimiento en equipo | | |
| | | Conectar | Eficacia del equipo Equipo directivo Presencia, impacto y capacidad de compromiso | | |
| | | Aprendizaje Básico | Grupos de interés Aprendizaje Enseñanza Desempeño | | |

Fuente: Elaboración Propia

TABLA 2. Operacionalización de Variable Dependiente

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | TÉCNICAS E INSTRUMENTO | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------------------|--|--------------|----------------|--------------|---------------------------|-----------------------|
| Relaciones Interpersonales | Se refiere a la interacción de las personas, pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales o colectivas. (Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p. 2) | Percepción | Expectativa | 1, 2, 3 | Encuesta/ Cuestionario | Ordinal |
| | | | Interpretación | 4, 5, 6 | | |
| | | | Presión | 7, 8, 9,10 | | |
| | | Comunicación | Escuchar | 11, 12,13,14 | | |
| | | | Hablar | 15, 16, 17 | | |
| | | | Emociones | 18, 19,20 | | |
| | | | Estímulo | 21,22,23 | | |
| | | Motivación | Conductas | 24,25,26 | | |
| | | | Necesidades | 27,28,29 | | |

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población, muestra y muestreo:

2.3.1. Población:

Para Walliman (2011) la población es un término colectivo usado para describir la cantidad de cosas (o casos) del tipo que son objeto de tu estudio. Así que esta puede consistir en ciertos tipos de objetos, organizaciones, personas o incluso eventos. (p.93) (fuente: idioma extranjero).

Por consiguiente, en esta oportunidad la población de investigación son todos los 620 colaboradores de la Municipalidad José Leonardo Ortiz, el cual nos ayudará a obtener suficiente información al momento de realizar cuestionarios, también resaltamos que por ser una entidad pública cuenta con una numerosa plana de colaboradores, siendo beneficioso para el trabajo.

2.3.2. Muestra

Gallardo (2017) Enfatiza que la muestra es una porción de la población, que tienen atributos y características necesarias para poder ser utilizadas en la investigación, reduciendo los márgenes de error. (p.64)

Por lo tanto, nuestra muestra está conformada por 31 colaboradores que pertenecen a Gerencia de Administración y Finanzas:

TABLA 3. *Trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas.*

| ÁREAS | TRABAJADORES |
|------------------|--------------|
| Administración | 03 |
| Logística | 06 |
| Recursos Humanos | 10 |
| Informática | 02 |
| Tesorería | 06 |
| Contabilidad | 04 |
| TOTAL | 32 |

Fuente: Elaboración propia

2.3.3. Muestreo:

Taherdoost (2016) menciona que el muestreo de conveniencia consiste en “seleccionar participantes porque a menudo están disponibles de manera fácil y sencilla. Típicamente, el muestreo por conveniencia tiende a ser una técnica de muestreo preferida entre los estudiantes, ya que es económica y una opción fácil.” (p.22)

Es por eso que de todas las Gerencias de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz se escogió la Gerencia de Administración y finanzas, por ser de mayor facilidad y accesibilidad para poder aplicar la investigación.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos:

Encuesta:

Pandey y Mishra (2015) nos dicen que la encuesta es “una recopilación sistemática de datos de la población mediante la aplicación de contactos personales cuando no se dispone de información adecuada sobre ciertos problemas en registros, archivos y otras fuentes”. (p.84) (fuente: idioma extranjero)

La encuesta nos permitirá obtener la información precisa y necesaria con respecto a nuestras variables y esta se realizará a un grupo de individuos perteneciente a nuestra muestra, así estos resultados obtenidos se someterán a análisis.

Entrevista:

Mann (2016) La entrevista de investigación cualitativa es una lingüística que se ocupa de la investigación teórica y empírica de los problemas del mundo real en los que el lenguaje es un tema central. (p. 3) (fuente: idioma extranjero)

La entrevista nos ayudará a recolectar información más extensa, ya que se realiza con preguntas abiertas, con el fin de lograr definir el problema que se suscita en la empresa, en nuestro caso la entrevista se aplicará al Gerente de Administración y Finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz el CPC. Guiler Pérez Cabrera.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario:

Zohrabi (2013) nos menciona que: “los cuestionarios son sin duda una de las principales fuentes de obtención de datos en cualquier esfuerzo de investigación, sin embargo el punto crítico es que al diseñar un cuestionario, el investigador debe asegurarse de que sea válido y confiable” (p.254) (idioma extranjero)

En pocas palabras, el cuestionario es una herramienta que permite la recolección de datos a través de un conjunto de preguntas, las cuales se aplicaron en otra Gerencia de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz para medir el nivel de confiabilidad donde se especificará más adelante, así mismo nuestro cuestionario consta de 29 preguntas cuyas alternativas de respuestas están basada en la escala de Likert: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre.

Guía de Entrevista:

Meneses y Rodríguez (2016) sustenta que la guía de entrevista “contiene los subtemas y temas que deben cubrirse, de acuerdo con los objetivos informativos de la investigación, no se considera cerrado y su orden no tiene que seguirse necesariamente, este es trata un esquema con los puntos a tratar”. (p.42)

La guía de entrevista está compuesta por 10 preguntas abiertas y están basadas en las variables de coaching de equipo y relaciones

interpersonales, con el fin de recopilar toda la información necesaria para la elaboración de nuestro proyecto de investigación.

2.4.3. Validez y Confiabilidad

Validez:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos mencionan que “la validez de expertos o face validity, la cual se refiere al grado en que figuradamente un instrumento de medición mide las variables estudiadas, que verificarán y evaluarán voces calificadas”. (p.204)

Para que los instrumentos de recolección de datos sean válidos es necesario que expertos revisen, analicen y den el visto bueno a los instrumentos de evaluación, esta validación fue hecha por 3 expertos los cuales fueron el Gerente de Administración y Finanzas CPC. Guiler Pérez Cabrera, el Mg. en Administración Ángel Eduardo Llatas Rivas y Mg. en Ciencias Sociales Jorge Luis Gutiérrez Sánchez.

TABLA 4. *Validación de expertos de la encuesta*

| Criterios Validadores | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy Buena 81-100 |
|----------------------------------|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| | | | | | |
| CPC. Guiler Pérez Cabrera | | | | | 96.9 |
| Mg. Ángel Eduardo Llatas Rivas | | | | 81.5 | |
| Mg. Jorge Luis Gutiérrez Sánchez | | | | | 97.7 |
| Promedio Total | | | | | 92.03 |

Fuente: Elaboración Propia

TABLA 5. *Validación de expertos de la entrevista*

| Validadores \ Criterios | Deficiente | Baja | Regular | Buena | Muy Buena |
|----------------------------------|------------|-------|---------|-------|-----------|
| | 0-20 | 21-40 | 41-60 | 61-80 | 81-100 |
| CPC. Guiler Pérez Cabrera | | | | | 96.3 |
| Mg. Ángel Eduardo Llatas Rivas | | | | 81.5 | |
| Mg. Jorge Luis Gutiérrez Sánchez | | | | | 97.7 |
| Promedio total | | | | | 91.83 |

Fuente: Elaboración Propia

Habiendo realizado el juicio de expertos a profesionales, con las 22 siguientes características: uno de ellos que pertenezca al objeto de estudio y problema, el siguiente que sea conocedor en el tema de la estrategia y el último que sea metodólogo teniendo experiencia en el rubro de las variables, pero todos deben tener el mínimo grado de magister. Por consiguiente, obtuvimos buenas referencias y ayuda por parte de ellos al ejecutar este procedimiento obteniendo buenas perspectivas en los ponderados ya sea en la encuesta 92.03 y en la entrevista 91.83 (MUY BUENA) mostrados en las tablas 03 y 04, siendo estas favorables para continuar con la aplicación de los instrumentos.

Confiabilidad:

La confiabilidad es una medida que da estabilidad o consistencia a los resultados de una investigación, con el fin de que exista una fiabilidad al momento de desarrollarla, existen varios métodos para calcularla como el alfa de Cronbach, la correlación de Pearson, la fórmula de Spearman Brown, etc. (Glen, 2016, párr. 3) (fuente: idioma extranjero)

Utilizaremos el coeficiente alfa de Cronbach con el fin de comprobar si los instrumentos que estamos utilizando como la encuesta aplicada en una Gerencia de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz recopila información defectuosa, además de ver si esta es fiable o no, según Celina y Campos (2005) menciona que “los valores de alfa de Cronbach entre 0,70 y 0,90 indican una buena consistencia interna [...] Se debe informar este valor cada vez que se emplee la escala y puede usarse como única, medida de validez cuando es difícil una validación con un patrón de referencia” (p.572)

TABLA 6. *Nivel de Confiabilidad Alfa de Cronbach*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .804 | 29 |

Fuente: Resultado del programa SPSS

En la Tabla N°06 se puede observar que el alfa de Cronbach es de ,804 lo cual se considera dentro de los valores adecuados según Celina y Campo (2005), esto refleja que el instrumento de la encuesta que se ha aplicado a determinada gerencia tiene fiabilidad.

2.5. Procedimiento

- Se recolecta la información aplicando los instrumentos de recolección de datos.
 - a) Una guía de entrevista para evaluar las dos variables, con preguntas de opinión dirigidas al administrador de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, la respuesta de la variable dependiente servirá para formar un párrafo argumentativo de la realidad problemática local y las respuestas de la variable independiente servirán para formular las estrategias de la propuesta.
 - b) Un cuestionario de la variable dependiente con cinco alternativas de respuesta basadas en la escala Likert, siendo estas (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre y (5) Siempre, con el fin

de evaluar los indicadores del problema en dos momentos. Antes de aplicar la estrategia (pre test) y después de aplicar la estrategia (post test).

- La variable independiente (Coaching de Equipo) será manipulada para diseñar estrategias de mejora, que serán aplicadas en la variable del problema (Relaciones Interpersonales) a través de un programa de actividades desarrolladas en la población/muestra (Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz)

2.6. Método de análisis de datos

Para MacDonald y Headlam (2011) Las estadísticas inferenciales se analizan con más frecuencia en paquetes de estadísticas especializadas, como SPSS, que proporcionan una mayor funcionalidad en comparación con Excel, estos paquetes estadísticos formales pueden resumir los datos o examinar si existe relación entre las variables. (p. 19) (fuente: idioma extranjero)

En el trabajo de investigación los datos fueron analizados a través del programa SPSS, el cual utilizamos para procesar los datos y averiguar el porcentaje del Alfa de Cronbach con respecto a nuestro instrumento, por otro lado, para elaborar las tablas y gráficos de estos resultados emplearemos el programa Excel.

2.7. Aspectos Éticos

Los trabajos de investigación deben revisarse y se califican en tres indicadores, que son las normativas de redacción, también los criterios científicos y por último los principios éticos, pero hay casos que no existe este último punto. Se considera de vital importancia para poder demostrar veracidad en el estudio, aumentar la confiabilidad y eliminar cualquier conflicto al sustentar.

Para (Degu y Yigzaw, 2016, p. 79) (fuente: idioma extranjero) Son indispensables los siguientes aspectos:

- Autonomía

Usamos este principio ya que somos dos integrantes en el equipo y ambos tenemos el derecho de opinar en cada acción o parte del proceso de la investigación para poder aportar con información bibliográfica o de hechos reales, agregando al mismo concepto de autonomía también se valora las opiniones de terceros.

- Beneficio:

Al culminar el trabajo de investigación, nuestra satisfacción científica es en ambas partes, porque con toda la información sustentable que podemos manifestar sirve de manera positiva a otros investigadores.

- Reglas éticas

Son esenciales para el desarrollo de nuestra investigación y así genere confianza entre investigadores y evaluadores.

- ✓ Veracidad

Todo lo plasmado es verídico ya sea la data de nuestra variable independiente o dependiente y el proceso del marco metodológico, para que exista una aprobación inmediata.

- ✓ Confidencialidad e intimidad

Estas dos reglas se refieren, que a pesar de que nosotros citemos ciertos autores que hablan sobre el estudio de interés, , no siempre se puede obtener libros completos en la web, sino se debe obtener de una manera formal, ya sea comprando o yendo a una biblioteca física .Además la información obtenida ya sea de las personas que realicemos las sesiones y las encuestas o de la entidad debe ser confidencial.

- ✓ Fidelidad

Más que todo este aspecto ético se refiere en cumplir nuestras promesas de trabajar juntos hasta el final y evitar la negligencia.

III. RESULTADOS:

Objetivo Especifico 1: Identificar la situación actual de las relaciones interpersonales que existe en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

TABLA 7. *Resultados de la dimensión de la Percepción.*

| Indicadores | Nunca | | Casi Nunca | | A Veces | | Casi siempre | | Siempre | | TOTAL | |
|----------------|------------------------|-----|----------------------|-----|----------------------|-----|--------------|------|---------|-----|-------|------|
| | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % |
| Expectativa | 10 | 31% | 8 | 25% | 9 | 28% | 2 | 6% | 3 | 9% | 32 | 100% |
| Interpretación | 4 | 13% | 2 | 6% | 3 | 9% | 4 | 13% | 19 | 59% | 32 | 100% |
| Presión | 2 | 6% | 4 | 13% | 14 | 44% | 5 | 16% | 7 | 22% | 32 | 100% |
| Percepción | Apreciación Incorrecta | | Apreciación Moderada | | Apreciación Correcta | | TOTAL | | | | | |
| | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % |
| | 11 | 34% | 13 | 41% | 8 | 25% | 32 | 100% | | | | |

Fuente: Pre test realizada a los 32 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas.

En la Tabla N°07 con relación al indicador Expectativa el 56% equivalente a 18 trabajadores encuestados mencionaron que no han tenido una apreciación negativa de sus compañeros, es decir no han llegado a pensar mal de ellos, a pesar de los juicios precipitados que se pueden emitir al conocerlos, mientras que el 15% equivalente a 5 trabajadores mencionan que, si han llegado a tener una apreciación negativa al respecto, por otro lado, en el indicador Interpretación el 72% igual a 23 trabajadores respondieron que si creen en los comentarios negativos que se mencionan de sus compañeros en el lugar de trabajo, sin embargo el 19% igual a 6 colaboradores mencionaron que no toman importancia a los rumores que se dicen, esto nos refleja que existe una interpretación errónea de sus compañeros, con tan solo escuchar rumores negativos sienten que ya los conocen lo que origina un ambiente negativo en el centro laboral, por ultimo tenemos al indicador Presión aquí también se refleja que el 19% representado por 6 trabajadores mencionaron que nunca reciben ayuda de sus compañeros y un 44% equivalente a 14 trabajadores respondieron que a veces suele pasar esto, por lo general cuando trabajan bajo presión es cuando menos reciben ayuda por parte de ellos, este resultado refleja que no comparten ese compañerismo que debería existir, ya que no trabajan en equipo. Finalmente, para toda la dimensión PERCEPCIÓN, el 41% equivalente a 13 trabajadores reflejan que tienen una apreciación moderada de sus compañeros, obteniendo que se

necesita mejorar el concepto que tienen sobre estos, puesto que de ahí proviene el interés que llegan a tener al momento de trabajar en conjunto, ya que se genera pensamientos erróneos al tener presión laboral, juzgar la forma de ser de los compañeros y los comentarios que se escuchan en el entorno laboral, entonces se necesita crear estrategias que logren cambiar la percepción que se tienen unos de otros, para que exista una relación interpersonal positiva en esta área.

TABLA 8. *Dimensión de la Comunicación.*

| Indicadores | Nunca | | Casi Nunca | | A Veces | | Casi siempre | | Siempre | | TOTAL | |
|--------------|-------------|-----|------------|-----|----------|-----|--------------|-----|---------|-----|-------|------|
| | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % |
| Escuchar | 15 | 47% | 9 | 28% | 3 | 9% | 1 | 3% | 4 | 13% | 32 | 100% |
| Hablar | 2 | 6% | 2 | 6% | 10 | 31% | 10 | 31% | 8 | 25% | 32 | 100% |
| Emociones | 13 | 41% | 5 | 16% | 11 | 34% | 1 | 3% | 2 | 6% | 32 | 100% |
| Comunicación | No Efectiva | | Moderada | | Efectiva | | | | | | TOTAL | |
| | T | % | T | % | T | % | | | T | % | | |
| | 12 | 38% | 12 | 38% | 8 | 25% | | | 32 | | 100% | |

Fuente: Pre test realizada a los 32 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas

En la Tabla N°08 con relación al indicador Escuchar el 75% equivalente a 24 trabajadores encuestados mencionaron que no conocen cuál es la misión y visión que tiene su equipo, lo que origina que no exista un solo objetivo al momento de resolver las actividades laborales, llegando a distorsionar la comunicación que se produce en la gerencia, mientras que el 16% de los trabajadores respondieron que, si conocían la misión y visión de la municipalidad, por otro lado en el indicador Hablar el 56% igual a 18 trabajadores respondieron que cuando ellos dan a expresar sus ideas estas si son compartidas en su área de trabajo, lo que genera que el trabajador comparta libremente sus ideas y se logre trabajar mejor en equipo, en esta indicador también se evidencia que el 12% equivalente a 4 trabajadores contestaron que no desean expresar sus ideas puesto que no tienen oportunidades para ser tomadas en cuenta, entonces se podría decir que la gran mayoría de nuestra muestra si llegan a cumplir con este indicador, por ultimo tenemos al indicador Emociones donde el 57% representado por 18 trabajadores respondieron que no se han sentido avergonzados en su área de trabajo lo que origina que puedan desempeñar sus tareas y comunicarse entre ellos sin tener problemas, mientras que el 9% equivalente a tres trabajadores indicaron que si han llegado a sentir vergüenza

en su área de trabajo. Finalmente, tras obtener todos estos resultados vemos que la dimensión COMUNICACIÓN, se encuentra en un nivel moderado y no efectivo, con un 38% equivalente a 12 trabajadores, puesto que se refleja el mismo porcentaje, lo que conlleva a conocer que no existe una comunicación efectiva al no conocer cuál es el objetivo que se tiene en el área.

TABLA 9. *Dimensión de la Motivación.*

| Indicadores | Nunca | | Casi Nunca | | A Veces | | Casi siempre | | Siempre | | TOTAL | |
|-------------|-------------------|-----|-------------------|-----|-------------------|-----|--------------|------|---------|-----|-------|------|
| | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % |
| Estimulo | 3 | 9% | 2 | 6% | 13 | 41% | 4 | 13% | 10 | 31% | 32 | 100% |
| Conductas | 5 | 16% | 0 | 0% | 6 | 19% | 10 | 31% | 11 | 34% | 32 | 100% |
| Necesidades | 2 | 6% | 11 | 34% | 9 | 28% | 7 | 22% | 3 | 9% | 32 | 100% |
| Motivación | Estímulo Negativo | | Estímulo Moderado | | Estímulo Positivo | | TOTAL | | | | | |
| | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % |
| | 15 | 47% | 8 | 25% | 9 | 28% | 32 | 100% | | | | |

Fuente: Pre test realizada a los 32 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas.

En la tabla N°09 Podemos ver que el indicador Estimulo 44% equivalente a 14 colaboradores encuestados indican que sus compañeros si han elogiado sus actividades o metas realizadas, pero también un 41% equivalente a 13 trabajadores dicen que solo a veces lo hacen, además sumando esto con el resto de encuestados los cuales son un 15% correspondiente a 5 empleados ,obtenemos una mayor proporción que manifiesta que no existe un elogio o un estímulo positivo para motivarse entre ellos, así mismo con este porcentaje se muestra el recelo y envidia que se refleja en la municipalidad, en cambio para el indicador Conductas se obtuvo 65% equivalente a 21 subordinados dando respuesta que si es dependiente su actitud frente a la relación con sus compañeros de oficina ,por el cual dicho lo anterior en el indicador Estimulo señalamos que el elogio influye determinantemente para la relación adecuada en la gerencia , y si vemos por el contrario solo un 16% equivalente a una pequeña muestra de 5 clientes internos piensan que su actitud no depende de la relación que llevan con sus compañeros , continuando con el último indicador Necesidades se halló un total de 40% correspondiente a 12 trabajadores desconocen las verdaderas necesidades personales o laborales de sus compañeros , pero visualizando en el otro enfoque 31% equivalente a 10 marcan que si conocen estas necesidades , pero se encuentra una gran incógnita al analizar el resultado

intermedio a 28 % que son 9 personas, que respondieron que solo algunas veces conocen estas necesidades, lo que conlleva a determinar que se requiere implementar una estrategia que ayude a que los colaboradores lleguen a conocerse más. Finalmente, para toda la dimensión MOTIVACIÓN el 47% igual a 15 trabajadores, se identificó que reciben un estímulo negativo, dando a entender que no los trabajadores no sienten que haya motivación en su área de trabajo, ya que existe diversas causas obtenidas en las respuestas de los indicadores que nos da a entender que no existe buenas relaciones entre compañeros.

Objetivo Especifico 2: Aplicar estrategias del coaching de equipo para mejorar las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad de José Leonardo Ortiz.

TABLA 10. *Estrategia conociéndome y conociéndonos*

| PROBLEMA | OBJETIVO | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | RECURSOS Y MATERIALES | FECHA | HORA | LUGAR | RESPONSABLE | PRESUPUESTO |
|---|---|--------------------------------|--|--|-------------------|---------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Los trabajadores creen en los comentarios negativos que se mencionan de sus compañeros en el lugar de trabajo | Mejorar la percepción que tienen los trabajadores unos de otros | “Conociéndome y Conociéndonos” | Se diseñará un gráfico espacial de las personalidades de Myers-Briggs en Power Point. | -Laptop | Lunes 23/09/19 | Empieza 7:40 am | Municipalidad de José Leonardo Ortiz | Monja Rojas Maria Yajaira | S/.65.00 |
| | | | Además, se dará una ficha para marcar el tipo de personalidad que tienen sus compañeros, y marcarlas en la gigantografía de la gráfica Myers-Briggs. Esta estrategia concluye dando una pequeña charla sobre las consecuencias que causan los malos comentarios en el ambiente laboral, y por agradecimiento entregaremos pequeños presentes con mensajes alusivos al objetivo. | -El programa Power Point -USB Gigantografía -Cartulinas, letreros. - Papel celofán de colores. -Aperitivos -Hojas bond | | Termina 10:30 am | | Quevedo Cancino Lenin Orlando | |

Fuente: Elaboración propia.

TABLA 11. *Estrategia fortaleciendo nuestro equipo.*

| PROBLEMA | OBJETIVO | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | RECURSOS Y MATERIALES | FECHA | HORA | LUGAR | RESPONSABLE | PRESUPUESTO |
|--|--|--------------------------------|---|------------------------|----------------|------------------|--------------------------------------|-------------------------------|-------------|
| Los trabajadores encuestados mencionaron que no conocen cuál es la misión y visión que tiene su equipo | Determinar la misión y la visión del equipo y de la entidad. | “Fortaleciendo nuestro equipo” | Se creará un video que contenga la misión y visión de la municipalidad de José Leonardo Ortiz. | -Laptop | Lunes 30/09/10 | Empieza 7:40 am | Municipalidad de José Leonardo Ortiz | Monja Rojas Maria Yajaira | S/38.00 |
| | | | | -USB | | | | | |
| | | | Para esta sesión se realizará un cartel que contenga los elementos de una misión en un equipo | -Cartulinas, letreros. | | | | | |
| | | | Luego se utilizarán post it de colores ya que se realizará una lluvia de ideas con todos los participantes. | - Post it de colores | | | | | |
| | | | Haremos cartillas con la misión y visión de la municipalidad. | Cintas, plumones | | | | | |
| | | | | -Aperitivo | | Termina 10:30 am | | Quevedo Cancino Lenin Orlando | |
| | | | | -Hojas bond | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

TABLA 12. Estrategia cuando todos cooperamos

| PROBLEMA | OBJETIVO | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | RECURSOS Y MATERIALES | FECHA | HORA | LUGAR | RESPONSABLE | PRESUPUESTO |
|--|--|----------------------------|---|--|---------------------|---|--------------------------------------|--|-------------|
| Los trabajadores de vez en cuando reciben ayuda por parte de sus compañeros cuando tienen trabajo excesivo | Explicar la importancia de cooperar cuando hay un exceso de trabajo. | Cuando todos cooperamos... | Se comenzará a hacer una dinámica con un plumón amarrado con varios hilos pabilo. | | | | | | |
| | | | Terminando con la dinámica diremos las carencias que fueron mostradas en el desarrollo de esta, haciendo relación con la pirámide de las cinco disfunciones de un equipo Lencioni (ausencia de confianza, temor al conflicto, falta de compromiso, evitación de responsabilidades y falta de atención a los resultados) | - Plumones - Hilo Pabilo - Cartulina - Laptop - Hojas Bond - Cinta - Impresora | Viernes 04/10/19 | Empieza 7:40 am Termina 10:30 am | Municipalidad de José Leonardo Ortiz | Monja Rojas Maria Yajaira Quevedo Cancino Lenin Orlando | S/.32.90 |
| | | | Se dará una pequeña conclusión con ayuda de todos los miembros de la sesión. | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

TABLA 13. *Estrategia Torre de habilidades.*

| PROBLEMA | OBJETIVO | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | RECURSOS Y MATERIALES | FECHA | HORA | LUGAR | RESPONSABLE | PRESUPUESTO |
|--|--|----------------------|--|---|-------------------|--|---|---|-------------|
| Los trabajadores desconocen las necesidades laborales de sus compañeros, así como también sus actitudes dependen de las actitudes de estos mismos. | Encontrar las habilidades de los integrantes logrando identificar que actitudes repercuten en sus conductas con el fin de conocer las verdaderas necesidades u objetivos del equipo. | Torre de habilidades | <p>La siguiente estrategia se da inicio con la entrega de papeles, cartulinas y distintos materiales de hoja para que puedan armar una torre cada equipo, entonces se forman a los integrantes.</p> <p>Se les indica que la torre más alta será el ganador, teniendo 5' para lograrlo.</p> <p>Habiendo concluido el tiempo se mencionarán las actitudes mostradas relacionando el desempeño logrado al instante de trabajar en equipo haciendo la torre.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Cartulina - Laptop - Hojas Bond - Cinta - Impresora - Cartas | Lunes 14/10/19 | <p>Empieza 7:40 am</p> <p>Termina 10:30 am</p> | <p>Municipalidad de José Leonardo Ortiz</p> | <p>Monja Rojas Maria Yajaira</p> <p>Quevedo Cancino Lenin Orlando</p> | S/.33.00 |

Fuente: Elaboración propia

Objetivos Específico 3: Evaluar si las estrategias de coaching de equipo mejoraron las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad de José Leonardo Ortiz.

TABLA 14. *Dimensión de la Percepción.*

| Indicadores | Nunca | | Casi Nunca | | A Veces | | Casi siempre | | Siempre | | TOTAL | |
|----------------|------------------------|-----|----------------------|-----|----------------------|-----|--------------|------|---------|-----|-------|------|
| | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % |
| Expectativa | 22 | 69% | 8 | 25% | 1 | 3% | 1 | 3% | 0 | 0% | 32 | 100% |
| Interpretación | 17 | 53% | 9 | 28% | 4 | 13% | 1 | 3% | 1 | 3% | 32 | 100% |
| Presión | 0 | 0% | 1 | 3% | 2 | 6% | 9 | 28% | 20 | 63% | 32 | 100% |
| Percepción | Apreciación Incorrecta | | Apreciación Moderada | | Apreciación Correcta | | TOTAL | | | | | |
| | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % |
| | 7 | 22% | 12 | 38% | 13 | 41% | 32 | 100% | | | | |

Fuente: Post test realizada a los 32 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas

En la Tabla N° 14 con relación al indicador Expectativa el 94% equivalente a 30 trabajadores encuestados mencionaron que no han tenido una apreciación negativa de sus compañeros, es decir no han llegado a pensar mal de ellos, a pesar de los juicios precipitados que se pueden emitir al conocerlos, mientras que el 3% equivalente a 1 trabajador mencionan que, si ha llegado a tener una apreciación negativa al respecto, por otro lado, en el indicador Interpretación el 3% igual a 1 trabajador respondió que si cree en los comentarios negativos que se mencionan de sus compañeros en el lugar de trabajo, sin embargo el 81% igual a 26 colaboradores mencionaron que no toman importancia a los rumores que se dicen, esto nos refleja que a pesar de que existen rumores no califican a los demás por ello, por último tenemos al indicador Presión aquí también se refleja que el 3% representado por 1 trabajador mencionó que casi nunca recibe ayuda de sus compañeros, por lo general cuando trabajan bajo presión es cuando menos reciben ayuda por parte de ellos, pero un 91% equivalente a 29 trabajadores dicen que si son ayudados cuando tienen excesivas actividades. Finalmente, para toda la dimensión PERCEPCIÓN, el 41% equivalente a 13 trabajadores reflejan que tienen una apreciación correcta de sus compañeros, esto quiere decir que no suelen hacer juicios precipitados y esperan relacionarse con todos para poder tener un concepto indicado de cada persona.

TABLA 15. *Dimensión de la Comunicación.*

| Indicadores | Nunca | | Casi Nunca | | A Veces | | Casi siempre | | Siempre | | TOTAL | |
|--------------|-------------|-----|------------|-----|----------|-----|--------------|------|---------|-----|-------|------|
| | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % |
| Escuchar | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 8 | 25% | 24 | 75% | 32 | 100% |
| Hablar | 1 | 3% | 2 | 6% | 3 | 9% | 14 | 44% | 12 | 38% | 32 | 100% |
| Emociones | 18 | 56% | 9 | 28% | 5 | 16% | 0 | 0% | 0 | 0% | 32 | 100% |
| Comunicación | No Efectiva | | Moderada | | Efectiva | | TOTAL | | | | | |
| | T | % | T | % | T | % | T | % | | | | |
| | 9 | 28% | 10 | 31% | 13 | 41% | 32 | 100% | | | | |

Fuente: Posttest realizada a los 32 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas

En la Tabla N°15 con relación al indicador Escuchar el 25% equivalente a 8 trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre conocen cuál es la misión y visión, lo que origina exista un objetivo mutuo al momento de resolver las actividades laboral, así mismo el 75% equivalente de 24 trabajadores respondieron que, si conocen muy bien la misión y visión de la municipalidad, por otro lado en el indicador Hablar el 82% igual a 26 trabajadores respondieron que cuando ellos dan a expresar sus ideas estas si son compartidas en su área de trabajo, lo que genera que el trabajador comparta libremente sus ideas y se logre trabajar mejor en equipo, en esta indicador también se evidencia que el 3% equivalente a 1 trabajadores contestaron que no desean expresar sus ideas puesto que no tienen oportunidades para ser tomadas en cuenta, entonces se podría decir que la gran mayoría de nuestra muestra si llegan a cumplir con este indicador, por ultimo tenemos al indicador Emociones donde el 84% representado por 27 trabajadores respondieron que no se han sentido avergonzados en su área de trabajo lo que origina que puedan desempeñar sus tareas y comunicarse entre ellos sin tener problemas, mientras que el 16% equivalente a 5 trabajadores indicaron que a veces han llegado a sentir vergüenza en su área de trabajo. Finalmente, tras obtener todos estos resultados vemos que la dimensión COMUNICACIÓN, se encuentra en un nivel de comunicación efectiva con un 41% equivalente a 13, también se obtuvo un 31% de comunicación moderado, siendo la suma de ambos es 72 %. Esto genera que la otra parte sea mínima y positiva para que exista una comunicación efectiva al conocer cuál es el objetivo que se tiene en el área.

TABLA 16. *Dimensión de la Motivación.*

| Indicadores | Nunca | | Casi Nunca | | A Veces | | Casi siempre | | Siempre | | TOTAL | |
|-------------|-------------------|-----|-------------------|-----|-------------------|-----|--------------|------|---------|-----|-------|------|
| | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % |
| Estimulo | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 16 | 50% | 16 | 50% | 32 | 100% |
| Conductas | 17 | 53% | 11 | 34% | 2 | 6% | 0 | 0% | 2 | 6% | 32 | 100% |
| Necesidades | 1 | 3% | 1 | 3% | 1 | 3% | 8 | 25% | 21 | 66% | 32 | 100% |
| Motivación | Estímulo Negativo | | Estímulo Moderado | | Estímulo Positivo | | TOTAL | | | | | |
| | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % |
| | 5 | 16% | 17 | 53% | 10 | 31% | 32 | 100% | | | | |

Fuente: Pre test realizada a los 32 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas.

En la tabla N°16 Podemos ver que el indicador Estimulo 50% equivalente a 16 colaboradores encuestados indican que sus compañeros siempre han elogiado sus actividades o metas realizadas, con el resto de encuestados los cuales son el otro 50% correspondiente a 16 empleados, obtenemos toda la proporción que manifiesta que casi siempre existe elogio o un estímulo positivo para motivarse entre ellos. Siendo fundamental para el trabajo en equipo y sus relaciones interpersonales. Conductas se obtuvo 6% equivalente a 2 subordinados dando respuesta que si es dependiente su actitud frente a la relación con sus compañeros de oficina y si vemos por el contrario un 87% equivalente a una grande muestra de 28 clientes internos piensan que su actitud no depende de la relación que llevan con sus compañeros , Esto quiere decir que cada trabajador no depende de las actitudes de los demás para lograr estar bien y son muy autónomos teniendo como efecto estímulo propio pero nunca dejando de lado el reconocimiento en equipo dando resultado a una relación adecuada en la gerencia , para el indicador Necesidades se halló un total de 6% correspondiente a 2 trabajadores desconocen las verdaderas necesidades personales o laborales de sus compañeros , pero visualizando en el otro enfoque de gran relevancia el 91% equivalente a 29 marcan que si conocen estas necesidades tanto personales , profesionales y laborales. Finalmente, para toda la dimensión MOTIVACIÓN el 53% igual a 17 trabajadores, se identificó que reciben un estímulo moderado, dando a entender que no los trabajadores sienten que haya motivación en su área de trabajo, reforzando este hallazgo con el otro porcentaje beneficioso de un 31% equivalente a 10 colaboradores, dejando al mínimo la parte contraria con un 16% que no se sienten motivado ya sea por el mismo o por sus amigos laborales en todas las horas o actividades asignadas.

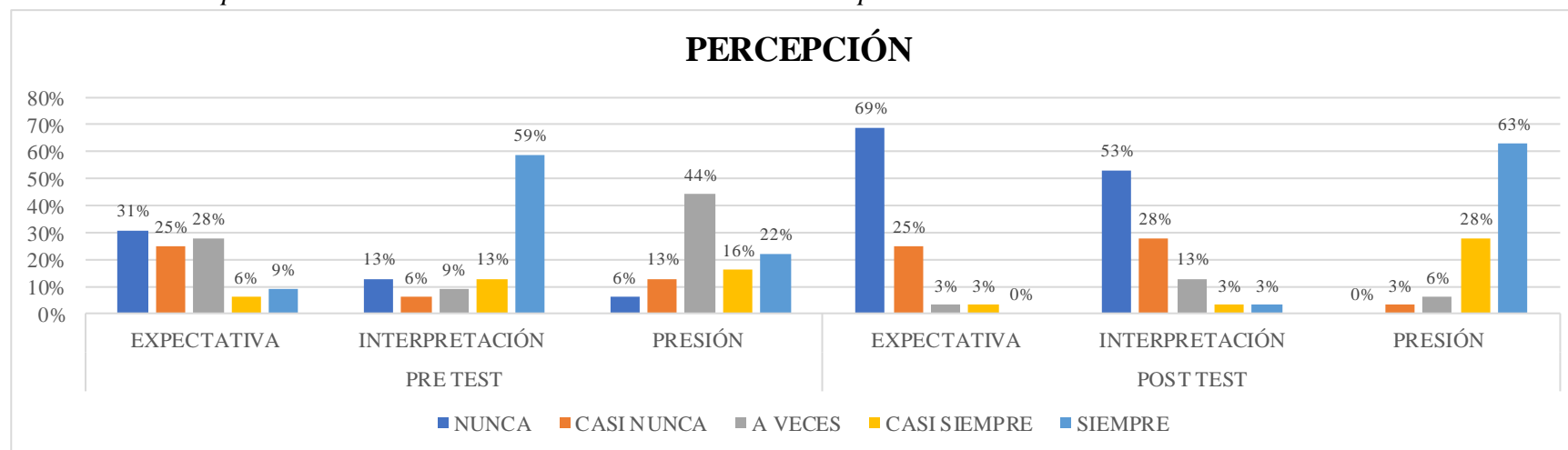
Objetivo Específico 4: Comparar las relaciones interpersonales antes y después de haber aplicado el coaching de equipo en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

TABLA 17.Comparación de pre y post test para la dimensión Percepción.

| Pre Test | | | | | | | | | | | | | Post Test | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|------------------------|-----|------------|-----|----------------------|-----|--------------|-----|----------------------|-----|-------|------|-----------|-----|------------------------|-----|---------|-----|----------------------|-----|---------|-----|----------------------|------|----|--|-------|--|----|--|
| Indicadores | Nunca | | Casi Nunca | | A Veces | | Casi siempre | | Siempre | | TOTAL | | Nunca | | Casi Nunca | | A Veces | | Casi siempre | | Siempre | | TOTAL | | | | | | | |
| | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | | | | | | |
| Expectativa | 10 | 31% | 8 | 25% | 9 | 28% | 2 | 6% | 3 | 9% | 32 | 100% | 22 | 69% | 8 | 25% | 1 | 3% | 1 | 3% | 0 | 0% | 32 | 100% | | | | | | |
| Interpretación | 4 | 13% | 2 | 6% | 3 | 9% | 4 | 13% | 19 | 59% | 32 | 100% | 17 | 53% | 9 | 28% | 4 | 13% | 1 | 3% | 1 | 3% | 32 | 100% | | | | | | |
| Presión | 2 | 6% | 4 | 13% | 14 | 44% | 5 | 16% | 7 | 22% | 32 | 100% | 0 | 0% | 1 | 3% | 2 | 6% | 9 | 28% | 20 | 63% | 32 | 100% | | | | | | |
| Percepción | Apreciación Incorrecta | | | | Apreciación Moderada | | | | Apreciación Correcta | | | | TOTAL | | Apreciación Incorrecta | | | | Apreciación Moderada | | | | Apreciación Correcta | | | | TOTAL | | | |
| | T | % | | | T | % | | | T | % | | | T | % | | | T | % | | | T | % | | | | | | | | |
| | 11 | | 34% | | 13 | | 41% | | 8 | | 25% | | 32 | | 100% | | 7 | | 22% | | 12 | | 38% | | 13 | | 41% | | 32 | |

Fuente: Pre y post test realiza do a los 32 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas.

GRÁFICO 1.Comparación del Pre test - Post test de la dimensión Percepción.



Fuente: Elaboración Propia.

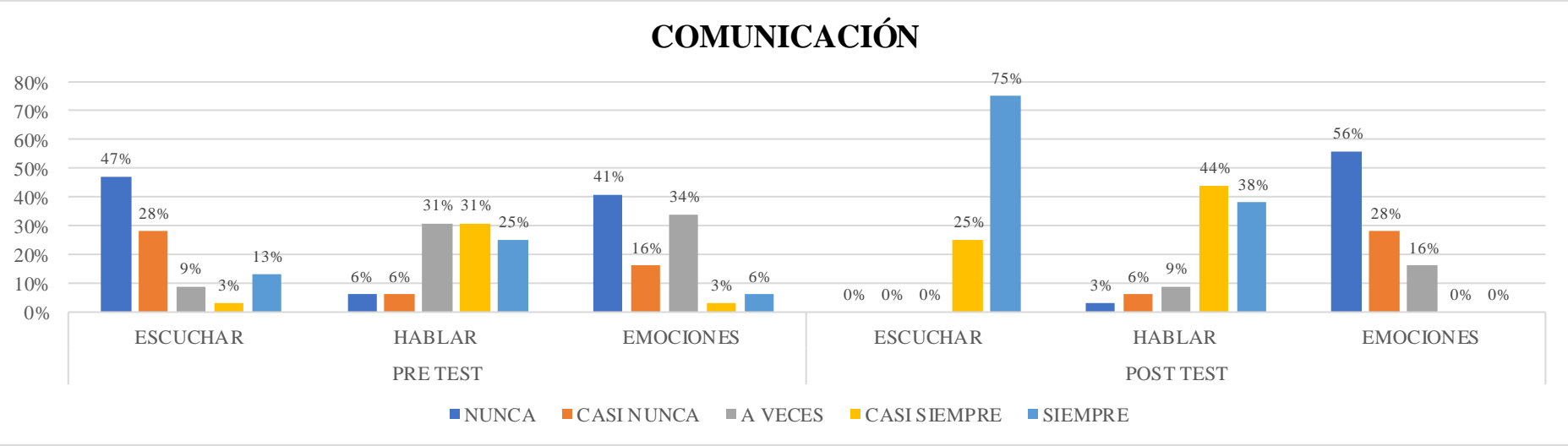
En la Tabla N°17 se puede observar la comparación del pre test y post test de la dimensión percepción, donde se puede evidenciar que para el indicador Interpretación si hubo una variación positiva ya que antes de aplicar la estrategia conociéndome y conociéndonos obtuvimos que el 72% igual a 23 trabajadores respondieron que si creen en los comentarios negativos que se mencionan de sus compañeros, dando lugar a que se creen rumores indeseados en el área, esto se origina al no conocer cuál es la personalidad de cada uno de sus compañeros, una vez que se identificó las personalidades de los colaboradores con ayuda de la tabla de Myers-Briggs, se obtuvo como respuesta en el post test que el 81% equivalente a 26 trabajadores no creen en los comentarios negativos, este resultado refleja la mejora del comportamiento de los trabajadores en su centro laboral después de haber aplicado la primera disciplina del coaching de equipo llamada puesta en marcha, por otro lado para la dimensión Presión cuando se aplicó el pre test se obtuvo que el 44% representado por 14 trabajadores mencionaron que a veces reciben ayuda de sus compañeros, no obstante cuando se aplicó la estrategia denominada cuando todos cooperamos, se pretendió explicar la importancia de cooperar cuando existe un exceso de tareas a través del trabajo en equipo, basándonos en las dimensiones co-creación y conectar del coaching de equipo, luego de tener las respuestas del post test, se pudo evidenciar que el 91% equivalente a 29 colaboradores reciben ayudan por parte de sus compañeros, evidenciando la variación que se refleja al aumentar las respuestas positivas con respecto al indicador. Ahora con respecto a la baremación antes de aplicar nuestras estrategias el mayor porcentaje fue del 41%, obteniendo una apreciación moderada de la dimensión Percepción, si bien es cierto este resultado no fue negativo ni positivo, con el coaching de equipo se buscaba mejorar esta dimensión, luego de las estrategias aplicadas, mencionadas anteriormente, la baremación fue de apreciación positiva obteniendo la mejora del concepto que tienen los trabajadores sobre cada uno de ellos, puesto que de ahí proviene el interés que llegan a tener al momento de trabajar en conjunto, disminuyendo la presión laboral, evitando juzgar la forma de ser de los compañeros y los comentarios que se emiten de ellos.

TABLA 18.Comparación de pre y post test para la dimensión Comunicación.

| Pre Test | | | | | | | | | | | | Post Test | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|-------------|-----|------------|-----|----------|-----|--------------|-----|----------|-----|-------|-----------|-------|-----|------------|-----|-------------|-----|--------------|-----|----------|-----|-------|------|----------|--|-----|--|-------|--|------|--|
| Indicadores | Nunca | | Casi Nunca | | A Veces | | Casi siempre | | Siempre | | TOTAL | | Nunca | | Casi Nunca | | A Veces | | Casi siempre | | Siempre | | TOTAL | | | | | | | | | |
| | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Escuchar | 15 | 47% | 9 | 6% | 3 | 9% | 1 | 3% | 4 | 13% | 32 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 8 | 25% | 24 | 75% | 32 | 100% | | | | | | | | |
| Hablar | 2 | 6% | 2 | 6% | 10 | 31% | 10 | 31% | 8 | 25% | 32 | 100% | 1 | 3% | 2 | 6% | 3 | 9% | 14 | 44% | 12 | 38% | 32 | 100% | | | | | | | | |
| Emociones | 13 | 41% | 5 | 16% | 11 | 34% | 1 | 3% | 2 | 6% | 32 | 100% | 18 | 56% | 9 | 28% | 5 | 16% | 0 | 0% | 0 | 0% | 32 | 100% | | | | | | | | |
| Comunicación | No Efectiva | | | | Moderada | | | | Efectiva | | | | TOTAL | | | | No Efectiva | | | | Moderada | | | | Efectiva | | | | TOTAL | | | |
| | T | | % | | T | | % | | T | | % | | T | | % | | T | | % | | T | | % | | T | | % | | | | | |
| | 12 | | 35% | | 12 | | 35% | | 8 | | 25% | | 32 | | 100% | | 9 | | 28% | | 10 | | 31% | | 13 | | 41% | | 32 | | 100% | |

Fuente: Pre y post test realizado a los 32 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas

GRÁFICO 2.Comparación del Pre test - Post test de la dimensión Comunicación.



Fuente: Elaboración Propia.

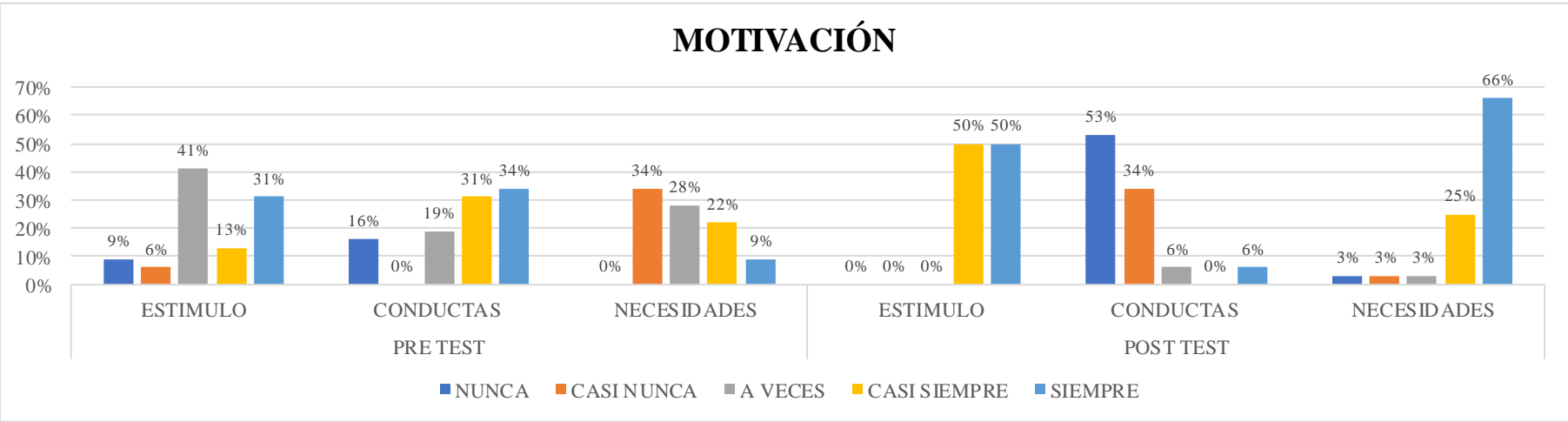
En la Tabla N°18, se puede observar la comparación del pre test y post test de la dimensión Comunicación, donde se puede evidenciar que para el indicador Escuchar, se ha llegado a cambiar los porcentajes obtenidos en las respuestas del pre test, puesto que antes de aplicar la estrategia fortaleciendo nuestro equipo obtuvimos que el 75% equivalente a 24 trabajadores encuestados mencionaron que no conocen cuál es la misión y visión que tiene su equipo, lo que origina que no exista un objetivo en común al momento de resolver las actividades laborales, sin embargo una vez que se aplicó esta estrategia basada en la dimensión aclarar del coaching de equipo se obtuvo como respuesta en el post test que el 75% equivalente de 24 trabajadores respondieron que, si conocen muy bien la misión y visión de la municipalidad y el 25% restante equivalente a 8 trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre conocen cuál es la misión y visión, demostrando que si hubo una variación positiva para nuestra muestra, así mismo con respecto a la baremación en el pre test se diagnosticó una comunicación moderada, con un 35%, ahora en comparación al post test los resultados fueron positivos ya que la comunicación que se da en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad de José Leonardo Ortiz es efectiva, con un 41% equivalente a 13 trabajadores.

TABLA 19.Comparación de pre y post test para la dimensión Motivación

| Pre Test | | | | | | | | | | | | Post Test | | | | | | | | | | | | |
|-------------|-------------------|-----|------------|-----|-------------------|-----|---------------------|-----|---------|-----|-------|-----------|-------------------|-----|------------|-----|-------------------|----|---------------------|-----|---------|-----|-------|------|
| Indicadores | Nunca | | Casi Nunca | | A Veces | | Casi siempre | | Siempre | | TOTAL | | Nunca | | Casi Nunca | | A Veces | | Casi siempre | | Siempre | | TOTAL | |
| | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % | T | % |
| Estimulo | 3 | 9% | 2 | 6% | 13 | 41% | 4 | 13% | 10 | 31% | 32 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% | 16 | 50% | 16 | 50% | 32 | 100% |
| Conductas | 5 | 16% | 0 | 0% | 6 | 19% | 10 | 31% | 11 | 34% | 32 | 100% | 17 | 53% | 11 | 34% | 2 | 6% | 0 | 0% | 2 | 6% | 32 | 100% |
| Necesidades | 2 | 6% | 11 | 34% | 9 | 28% | 7 | 22% | 3 | 9% | 32 | 100% | 1 | 3% | 1 | 3% | 1 | 3% | 8 | 25% | 21 | 66% | 32 | 100% |
| MOTIVACIÓN | Estimulo Negativo | | | | Estímulo Moderado | | Estimulo Afirmativo | | | | TOTAL | | Estimulo Negativo | | | | Estímulo Moderado | | Estimulo Afirmativo | | | | TOTAL | |
| | T | | % | | T | | % | | T | | % | | T | | % | | T | | % | | T | | % | |
| | 15 | | 47% | | 8 | | 25% | | 9 | | 28% | | 32 | | 100% | | 5 | | 16% | | 17 | | 53% | |

Fuente: Pre y post test realizado a los 32 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas.

GRÁFICO 3.Comparación del Pre test - Post test de la dimensión Motivación.



Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla N°19, el nivel en la variable motivación en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz mejoraron notablemente , comenzando a dar cambios en los porcentajes extraídos en el post test por ejemplo : el indicador estímulo antes existía un 56% de la muestra diciendo que no elogiaban sus actividades o logros , esto dio un cambio radical porque en la aplicación el segundo instrumento arrojó que un 100% de trabajadores dicen que casi siempre y siempre son motivados por el resto por ende podremos ver mejoras en sus relaciones diarias laborales. En otra comparación de resultados podemos observar que el indicador conductas en el pre test se extrajo 65% igual a 21 colaboradores que depende claramente de sus actitudes cuando se relacionan con sus compañeros de trabajo , pero obtuvimos un grandes cambios donde alcanzamos un 87% equivalente a una grande muestra de 28 clientes internos pensando que su actitud no depende su comportamiento con la relación de sus compañeros, esto fue a consecuencia de dar inicio a la estrategia llamada la torre de habilidades donde llegaron a comunicarse y destacar por cada destreza que tiene para demostrar el liderazgo , así mismo el trabajo en equipo. Por último el indicador Necesidades aquí al realizar el análisis se pudo descubrir en el pre test que los trabajadores discrepaban las necesidades entre ellos mismo un 68% siendo 21 subordinados originando puntos negativos , pero al tomar en práctica la estrategia mencionada anteriormente destaco el interés de saber las verdades necesidades o prioridades tanto laborales y personales de cada uno , entonces ya existe una muestra significativa de 91% que son 29 empleados representado la vitalidad de conocerse en un entorno laboral desde la manera cómo piensa hasta que los que queremos lograr unidos. A partir del presente estudio se ha podido determinar que el Coaching de Equipo fortalece las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas del municipio.

Contrastación de la Hipótesis:

TABLA 20. *Contrastación de la hipótesis.*

| Prueba de muestras emparejadas | | | | | | | | |
|--------------------------------|--------|---------------------|-------------------------|--|----------|--------|----|------------------|
| Diferencias emparejadas | | | | | | | | |
| | Media | Desviación estándar | Media de error estándar | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | t | gl | Sig. (bilateral) |
| | | | | Inferior | Superior | | | |
| Total Pre | -4.688 | 11.278 | 1.994 | -8.754 | -.621 | -2.351 | 31 | 0.02 |
| Total Post | | | | | | | | |

Fuente: Resultados obtenidos del programa SPSS.

En la Tabla N°20, comprobamos que en los resultados de nuestro pre y post test sí hay diferencias significativas puesto que la significación bilateral arroja 0,02; teniendo en cuenta que para Rubio y Berlanga (2012) dicen que una “seguridad del 95% lleva implícita una $p < 0.05$ afirmando que hay una asociación en la variable es decir que se acepta la hipótesis”. (p.85); por lo que concluimos que el coaching de equipo mejora las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, ya que el resultado que arroja fue menor a 0.05.

IV. DISCUSIÓN:

Luego de haber diagnosticado como son las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, se aplicó las estrategias basadas en el coaching de equipo, las cuales nos ayudarían a mejorar estas relaciones, puesto que son importantes para lograr una armonía en el ambiente laboral, de tal manera que los trabajadores puedan relacionarse, mejorando su desempeño y la satisfacción en el trabajo, es por eso que se procederá a realizar la discusión para interpretar estos resultados, así como también afirmar o rechazar la hipótesis de nuestra investigación.

Para nuestra primera dimensión denominada Percepción se puede observar que si hubo una variación en los resultados obtenidos, con respecto a la apreciación incorrecta disminuyó de un 34% a 22%, lo mismo paso con la apreciación moderada siendo esta antes un 41% y ahora 38%, pero el resultado más importante es la apreciación correcta ya que esta logró aumentar de un 25% a un 41%, llegando a tener una percepción adecuada en los trabajadores evidenciando que estos ya no suelen dejarse llevar por los comentarios negativos que suelen escuchar, ahora más que todo que han llegado a conocerse y saber cuál es la personalidad de cada uno gracias a la estrategia denominada “conociéndome y conociéndonos”, lo que ayudó a mejorar la mala impresión que tenían de sus compañeros, así como también mejorar la empatía para trabajar en equipo sobresaliendo el compañerismo, ya que anteriormente existía muy poco, y esto se dio a través de la estrategia nombrada “cuando todos cooperamos”, donde explicamos la importancia de cooperar cuando existe un exceso de tareas a través del trabajo en equipo; la mejora de estos resultados coinciden con el trabajo de investigación de Rocha y Holguín (2015) En su tesis de grado Licenciamiento denominada *“El coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa”* realizada en Quito-Ecuador, donde se identificó que el programa de coaching orienta y dirige a la entidad, inyectando energía para alcanzar las metas, así como también incrementa el respeto, mejorar el rendimiento, tolerancia, empatía y sobre todo crea un ambiente donde los trabajadores den soluciones en vez de crear conflictos. Del mismo modo la teoría de Gómez (2010) nos menciona que para unas buenas relaciones interpersonales laborales se debe empezar por la autoaceptación que conlleva a reconocerse a uno mismo a través de la verdad ser quien somos, la tolerancia y firmeza de los demás compañeros para con nosotros, también está la responsabilidad que el grupo

humano tiene al momento de proceder a desarrollar sus actividades en la organización , es decir uno se responsabiliza ante los demás y viceversa, también está el orden de las actividades a realizar , la cual ayuda a decidir el porqué de las cosas y la naturalidad del comportamiento de los compañeros, sin tener miedo a ser sinceros , ya que todos son aceptados como tal. Con lo mencionado anteriormente se puede identificar que los resultados obtenidos para esta dimensión, han sido reforzados por la teoría y un antecedente previo que corrobora que el coaching de equipo proporciona mejoras en cuanto a la percepción.

En lo que respecta a la dimensión denominada Comunicación se observa también que existe una variación en los resultados que nos arrojó el pre y post test, con respecto a la comunicación no efectiva disminuyó de un 35% a 28%, aunque con la comunicación moderada se obtuvo un 35% a 31%, sin embargo, para la comunicación efectiva si hubo una variación significativa pasando de un 25% a 41%, demostrando que se da una comunicación efectiva en los colaboradores de la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, esto se da porque han llegado a tener todos un objetivo en común a través de la misión y visión de esta entidad, conociéndola e interpretándola, así como también definir cuáles el objetivo de esta gerencia, pero no solo se logró para mejorar la comunicación sino también llegaron tener libertad de expresión con respecto a sus ideas, para que estas puedan ser escuchadas, esto se consiguió a través de la estrategia “Fortaleciendo nuestro equipo” la cual se basó en integrar al equipo en proporcionar ideas para formar su propia visión y misión. Es por ello que estos resultados también se evidencian en la tesis de Huamán (2017) titulada “*Relaciones interpersonales del personal administrativo de la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2016*”, el autor nos menciona que se aprecia según los resultados uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella se puede lograr a intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, así como también expresar sus opiniones de tal manifestándose que se da de manera moderada la empatía, cohesión grupal y la asertividad, es así como se afirma en la teoría de Hawkins (2012) el coaching de equipo ayudará a mejorar las actividades que realizan los miembros del equipo, así como sus objetivos, roles, comunicación, etc.

Para nuestra tercera dimensión nombrada Motivación se evidencia razonables cambios , con respecto a al estímulo negativo redujo de un 47% a 16%, de igual manera paso con el estímulo moderado siendo esta anteriormente un 25% y ahora 53% esto no

quiere decir que es malo , sino que existe incremento de personas que piensan que el estímulo es un equilibrio para las relaciones interpersonales, pero el resultado primordial es del estímulo correcto ya que este logró aumentar de un 28% a un 31%, si sumamos los dos puntos (estímulo moderado y correcto) es más del 80% que podemos interpretar que en los trabajadores ya existe un estímulo viable para el desarrollo . En otras palabras, los operarios de la gerencia se dan cuenta que sus actitudes no pueden depender a las relaciones de sus compañeros, en cambio ellos deben demostrar autonomía para mejorar las malas relaciones que ocasione algún conflicto que nazca, eso debe ser su propia motivación, pero siempre teniendo en cuenta que el trabajo colectivo tendrá mejores resultados si conocemos las reales necesidades de todos. Esto se llegó a entender al apoyo de nuestras estrategias, específicamente la última “torre de habilidades” que se vincula con la dimensión aprendizaje básico de la variable independiente ; la mejora de estos resultados tiene precedentes con la investigación de Caldúa (2017) en su tesis para obtener el grado de Maestría titulada “Influencia del coaching como estrategia de impacto en el desempeño laboral, de la municipalidad distrital de Marcará ,2017” Ancash – Perú , tuvo como objetivo general diseñar Talleres de Entrenamiento Motivacional para mejorar el desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de Marcará. Se dio cuenta lo cuan fundamental era crear un programa de Coaching Estratégico en la Municipio, en el cual se sustente las capacitaciones periódicas a los trabajadores de la Municipalidad Distrital Marcará para que así tenga un efecto positivo en el desempeño laboral, porque gracias al programa se detectó el bajo rendimiento en el cumplimiento de sus funciones que realizan de forma tradicional por no tener los conocimientos actualizados que generaban malas relaciones interpersonales. Del mismo modo en nuestras teorías tenemos a (Dalton, Hoyle y Watts (2007) nos dice en su elemento que la motivación es aquella que nos permite actuar a través de un estímulo las cuales activan nuestras conductas, ya sean positivas o negativas, se debe conocer cuáles son las necesidades y motivaciones propias o ajenas , para conservar las buenas relaciones entre compañeros .Todo lo mencionado es lo que se refleja los resultados de nuestro pre y post test llegando a entender que el estímulo propio y en equipo van de la mano en conocer las necesidades verdaderas en los trabajadores para que se genere compromiso en apoyarse demostrando habilidades natas que agilicen el proceso o funciones para lograr las metas.

Finalmente, para verificar la contrastación de nuestra hipótesis la prueba de muestras emparejadas nos arrojó una significancia bilateral $p=0,02$, así como también un

grado de libertad de 31 y un valor t de -2.351, asociando estos resultados a la teoría de Rubio y Berlanga (2012) menciona que una “seguridad del 95% lleva implícita una $p < 0.05$ afirmando que hay una asociación en la variable es decir que se acepta la hipótesis”. (p.85) mediante eso se puede constatar que la significación bilateral de 0,02 es menor a 0,05, lo que nos demuestra que se acepta nuestra hipótesis concluyendo que el coaching de equipo mejora las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

V. CONCLUSIONES:

1. Con respecto al objetivo general se determinó que es importante el coaching de equipos, ya que genera compromiso con la entidad y como áreas laborales, así como también desarrolla planes para la eficiencia de actividades, logrando trabajar en equipo y así mejorar las habilidades básicas de los colaboradores del municipio. Entonces se puede decir que se acepta la hipótesis de investigación concluyendo que el coaching de equipo mejora las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.
2. Según el primer objetivo específico se identificó que la situación actual de las relaciones interpersonales que existe en la gerencia de administración a través del coaching de equipo, se encontraba en un estado crítico para mantener buenas relaciones, ya que no utiliza ninguna estrategia o muestra conocimiento sobre esta herramienta.
3. Para aplicar nuestras estrategias nos hemos basado en las disciplinas de la variable independiente coaching de equipo que vienen ayudarnos como dimensiones, las estrategias aplicadas son: conociéndome y conociéndonos, fortaleciendo nuestro equipo, cuando todos cooperamos y torre de habilidades.
4. Con respecto al tercer objetivo específico evaluamos que las estrategias de coaching de equipo mejoraron significativamente las relaciones interpersonales en la gerencia de administración de finanzas en la municipalidad José Leonardo Ortiz, ya que el post test aplicado evidenció mejoras en la muestra.
5. Por último, los porcentajes obtenidos en el pre test fueron muy negativos para las buenas relaciones interpersonales, pero al aplicar las estrategias, generó cambios relevantes en el post test en la data analizada y tabulada.

VI. RECOMENDACIONES:

En la Municipalidad José Leonardo Ortiz se sabe que las modificaciones o implementación de estrategias del proceso administrativo o del talento humano suelen ser ejecutadas por altos directivos, lo que se deberían tener en cuenta es una retroalimentación con los funcionarios para tomar decisiones.

Para los aquellos nuevos investigadores que escojan nuestra investigación deben tener en cuenta que para poder realizar nuestras estrategias no solamente es conocer pocos días a los colaboradores, sino buscar métodos por ejemplo realizar prácticas en la institución para lograr observar la población y determinar una muestra clara para la idónea investigación.

Se recomienda utilizar la tabla de Myers Briggs puesto que es importante para que ustedes conozcan las personalidades de su población, así como también recomendamos adaptar los conceptos establecidos del autor al contexto de la entidad.

Por último, se aconseja utilizar el libro de Hawkins (2012) denominado Coaching y Liderazgo de equipos , porque ayuda a entender explícitamente el concepto de ambas teorías , como poder mejorar las relaciones interpersonales y que procesos se de seguir para aplicarlo.

PROPUESTA:

Programa de Estrategias basadas en el Coaching de Equipo en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz

1. INFORMACIÓN GENERAL:

El municipio de José Leonardo Ortiz tiene como objetivo fundamental de programar, realizar y fomentar un conjunto de actividades, con la misma meta de brindar a la

bienestar de la comunidad Leonardina, así como inclinarse siempre al desarrollo sostenible para futuras generaciones para aumentar el crecimiento económico, mejorar la calidad de vida, así mismo exista mucha incidencia en la micro y pequeña empresa; llevándose a cabo por las Gerencias y Subgerencias ejecutoras de todas las operaciones.

Intereses municipales:

- Planeación local en forma integral, permanente y participativa con los vecinos. (compromiso).
- Designación acorde a las políticas a nivel local considerando las competencias y funciones específicas compartidas con la Municipalidades Distritales (con justicia).
- Alentar y apoyar la participación ciudadana a través de las Juntas Vecinales Comunes y organización sociales.
- Contribuir al incremento sostenido de la oferta de empleo, vivienda, educación, cultura, deporte y recreación
- Contribuir a la incorporación permanente de los valores éticos en las relaciones interpersonales, intra e interinstitucionales

2. PRESENTACIÓN:

El coaching de equipo, es aquella herramienta que ayuda a un conjunto de individuos a lograr alcanzar las metas que estos se propongan, así como también mejora el desempeño que suma cada una de estas partes, logrando que estos interactúen, es por eso que si esta herramienta es utilizada en un entorno laboral, lograra contribuir con la mejora de la organización, en este caso de estudio se desea que mejore las relaciones

interpersonales de la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Las estrategias que plantearemos serán teniendo en cuenta los resultados que se obtuvo al momento de realizar el instrumento del pretest a la variable dependiente, estos cuestionarios nos ayudaron a identificar cuáles son las debilidades de la gerencia en cuanto a las relaciones interpersonales ya sea en la apreciación que se tienen los compañeros unos con otros, así como también la falta de comunicación, al no tener en claro la visión y misión de su centro laboral y por último el poco estímulos y motivación por parte de sus compañeros.

Estas estrategias serán aplicadas a los 32 trabajadores de la gerencia de administración y finanzas, con la previa aceptación de cada uno de ellos, así mismo para no interrumpir las labores de los colaboradores, estas se realizarán antes del horario de trabajo, lo que se pretende es integrar a cada uno de los colaboradores con el fin de que estos logren conocerse, aprender a escucharse mutuamente, así como también generar el sentimiento de empatía y compañerismo.

3. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA/ DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Durante mucho tiempo las instituciones públicas han velado por el bienestar de la comunidad, puesto que esa es su principal función, sin embargo, han llegado a descuidar a su personal interno, lo que ha ocasionado que exista un inadecuado clima laboral repercutiendo en las relaciones interpersonales del talento humano, muchas veces el bienestar de los trabajadores no ha sido de gran importancia para las entidades públicas, por otro lado el tipo de convivencia con los trabajadores puede llegar a ser reconfortante o muy por el contrario esto se puede convertir en un ambiente conflictivo. Es por ello que nuestra investigación está enfocada en aplicar estrategias de coaching de equipo para mejorar las relaciones interpersonales de la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, con el fin de que los trabajadores de esta entidad, puedan desenvolver con eficacia su desempeño laboral.

Apoyándonos en algunos autores. (Hawkins, 2012, p. 191) nos menciona que el coaching de equipo es la mejora, uso coordinado y aprovechamiento de todos los recursos colectivos que se utilizan para desarrollar el trabajo en equipo, puesto que no solo se destaca en sus miembros sino en el modo que emplean para realizar sus labores, así mismo

ayudará a incrementar el rendimiento de todos los colaboradores como equipo a través del aprendizaje más no solo de la enseñanza, para así obtener un dialogo efectivo . Lo que ayudará a que las organizaciones transformen a cada trabajador, ya que, si este llega a cambiar, tendrá impacto en lo más minino y conforme pase el tiempo se ira agrandando.

Por otro lado para Juneja (2015) en su artículo titulado Importance of Interpersonal Relationship at Workplace, informa que en una organización los colaboradores trabajan juntos, en tal caso dependen de sus relaciones interpersonales ya sea positiva o negativa repercutiendo en el desempeño, por lo tanto los empleados deben compartir un lazo especial para que así puedan rendir eficientemente, así mismo se requiere honestidad para lograr una relación interpersonal saludable , ya que un individuo trabaja entre ocho a nueve horas en una empresa, lo que es básicamente imposible que este trabaje solo, ya que al realizar una actividad en conjunto se toman mejores decisiones y así garantiza que la cultura organizacional sea adecuada. (párr. 3)

4. OBJETIVOS:

4.1. OBJETIVO GENERAL:

Mejorar a través del coaching de equipo las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad de José Leonardo Ortiz.

4.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las personalidades de cada trabajador y cuanto se conocen unos de otros
- Mostrar la misión y la visión de la municipalidad, así como también determinar la misión y visión de su propio equipo.
- Explicar la importancia de cooperar cuando hay un exceso de trabajo.
- Encontrar las habilidades de los integrantes logrando identificar que actitudes repercute en sus conductas con el fin de conocer las verdaderas necesidades u objetivos del equipo.

5. JUSTIFICACIÓN:

La propuesta ha sido diseñada con el fin de ayudar a las entidades públicas a crear un programa especializado para mejorar las relaciones interpersonales de todo su talento humano, puesto que es el factor más importante que puede tener una entidad, más aun si se trata de organizaciones públicas, ya que aun por ser burocráticas, necesitan de sus colaboradores para poder servir a la comunidad, así mismo este programa fomentará el trabajo en equipo, compañerismo, empatía y la comunicación en el ámbito laboral.

6. FUNDAMENTOS TEÓRICOS:

Hawkins (2012) menciona que las actitudes y capacidades para poder desarrollar el coaching de equipo son:

- Fomentar, motivar y transmitir el optimismo apropiado
- Trabajar con la diferencia. Conexión entre culturas
- Crear sensibilidad ética: involucra tener en cuenta las consecuencias de nuestro comportamiento para con los demás, así como también comprender las exigencias éticas en las posibles situaciones interpersonales.
- Formular una trayectoria moral de las acciones: consiste en la interacción entre, las normas éticas profesionales, los hechos de la situación y los principios éticos.
- Sentido del humor y de la humildad

7. ESTRUCTURA:

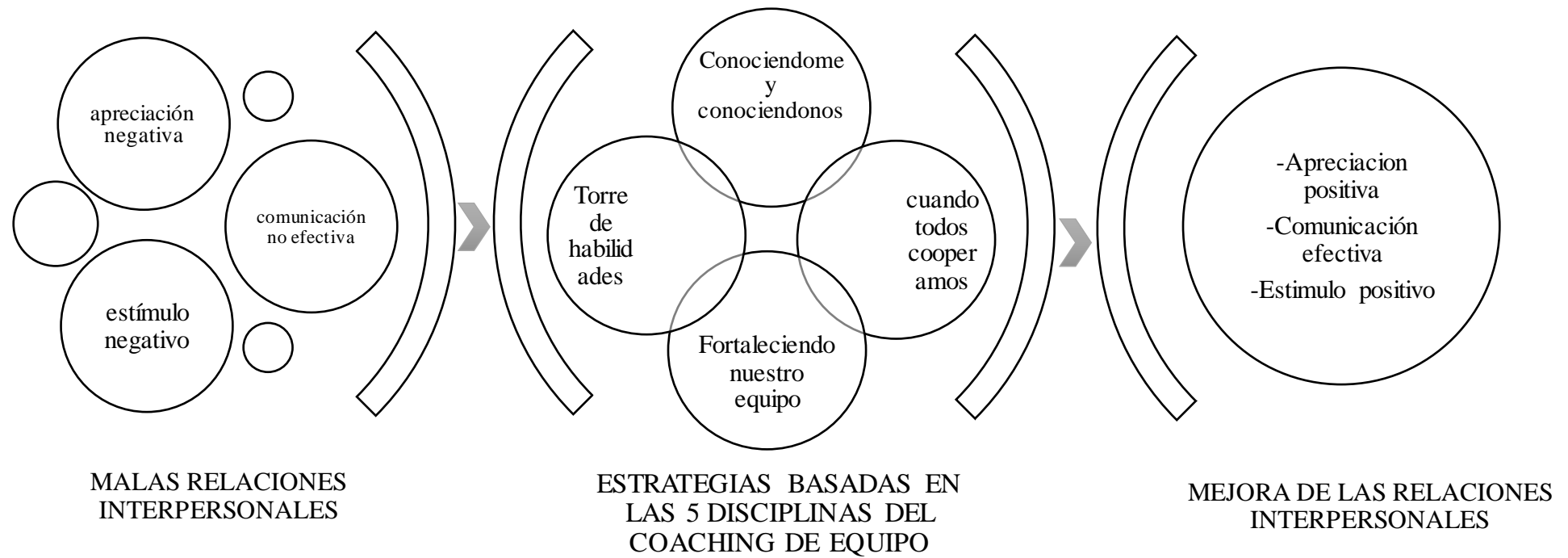


Figura 1. Estructura de las estrategias basadas en el coaching de equipo.

8. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA:

PRIMERA ESTRATEGIA: “Conociéndome y Conociéndonos”

Esta estrategia está basada en la dimensión de coaching de equipo llamada Puesta en Marcha que tendrá como finalidad identificar cuáles son los rasgos de personalidad de los trabajadores a través de cuatro dimensiones: (Introversión-Extraversión) (Sensación-Intuición) (Pensamiento-Sentimiento) (Juicio – Percepción), para ello se diseñará un gráfico espacial de las personalidades de Myers-Briggs en Power Point, para luego ser impreso en una gigantografía. Este grafico nos ayudará a conocer cuál es el motivo por el cual los colaboradores tienen una percepción diferente a sus compañeros, el cual explicaremos a los trabajadores cada uno de los puntos para que así puedan identificarse con alguna personalidad. Además, se dará una ficha para marcar el tipo de personalidad que tienen sus compañeros, este formato tendrá plasmado la siguiente pregunta: ¿Qué personalidad tiene mi compañero? donde los trabajadores responderán de forma anónima que es lo que piensan. Después de que todos respondan, se tabulará ordenadamente en la gigantografía las respuestas de los colaboradores interpretando la personalidad de un compañero, en ese momento los trabajadores conocerán realmente a sus compañeros, evitando así que se emita juicios precipitados en un futuro, esta estrategia concluye dando una pequeña charla sobre las consecuencias que causan los malos comentarios en el ambiente laboral, dándose y por agradecimiento entregaremos pequeños presentes con mensajes alusivos al objetivo.

- Recursos y Materiales:

Laptop, el programa Power Point, USB, gigantografía, cartulinas, letreros, Papel celofán de colores, aperitivos, Hojas bond.

- Fecha, Hora y Lugar:

Lunes 23/09/19 a las 7:40 am hasta las 10:30 am en la municipalidad de José Leonardo Ortiz

- Presupuesto: S/. 65.00

SEGUNDA ESTRATEGIA: “Fortaleciendo nuestro equipo”

Esta estrategia está basada en la segunda dimensión de coaching de equipo denominada Aclarar, donde se tendrá en claro cuál será la misión, visión, valores y relaciones del equipo, así como también la misión y visión de la municipalidad, para ello se creará un video que contenga la misión y visión de la entidad y que se muestre la importancia de saberla. Para esta sesión se realizará un cartel que contenga los elementos de una misión en un equipo (propósito, estrategias, valores básicos y visión), donde se explicará cada uno de ellos y cuán importante es tener un solo objetivo en el equipo de trabajo, luego se utilizarán post it de colores ya que se realizará una lluvia de ideas con todos los participantes, puesto que ellos mismos definirán cual será la misión de su equipo, cada idea se irá pegando en el pizarrón. Lo importante sobre las respuestas de los miembros del equipo es que brindan la máxima diversidad de puntos de vista, y cada punto de vista se suma a otros, por último, haremos cartillas con la misión y visión de la municipalidad.

- Recursos y Materiales:
Laptop, USB, cartulinas, letreros, post it de colores, aperitivos, Hojas bond, cinta, plumones, goma, tijera.
- Fecha, Hora y Lugar:
Lunes 30/09/19 a las 7:40 am hasta las 10:30 am en la municipalidad de José Leonardo Ortiz
- Presupuesto: S/. 38.00

TERCERA ESTRATEGIA: “Cuando todos cooperamos”

Está basada en la tercera (co-creación) y cuarta (conectar) dimensión del coaching de equipo, se comenzará a hacer una dinámica con un plumón, primero se empezará con dos integrantes con la regla que entre ellos dos deben escribir la palabra **COMPAÑERISMO**, viendo los resultados de esta actividad continuamos en juntar ahora no solo 2, sino 5 integrantes para demostrar que en equipo las actividades se vuelven más sencillas y rápidas, terminando con la dinámica diremos las carencias que fueron mostradas en el desarrollo de esta, haciendo relación con la pirámide de las cinco disfunciones de un equipo Lencioni (ausencia de confianza, temor al conflicto, falta de compromiso, evitación de responsabilidades y falta de atención a los resultados) teniendo un gráfico dibujado para mayor captación de los participantes, capacitaremos al personal sobre estas

disfunciones y que se tiene que hacer para evitarlas, por último se dará una pequeña conclusión con ayuda de todos los miembros de la sesión.

- Recursos y Materiales:
plumones, hilo pabilo, cartulina, laptop, hojas bond, cinta, impresora
- Fecha, Hora y Lugar:
Lunes 04/10/19 a las 7:40 am hasta las 10:30 am en la municipalidad de José Leonardo Ortiz
- Presupuesto: S/. 32.90

CUARTA ESTRATEGIA: “Torre de habilidades”

Esta estrategia está basada en la quinta dimensión de coaching de equipo denominada Aprendizaje Básico, aquí los trabajadores deberán conocer las necesidades laborales de sus compañeros, así como también sus actitudes dependen de las actitudes de estos mismos. La siguiente estrategia se da inicio con la entrega de papeles, cartulinas y distintos materiales de hoja para que puedan armar una torre cada equipo, entonces se forman a los integrantes. Se les indica que la torre más alta será el ganador, teniendo 5' para lograrlo. Habiendo concluido el tiempo se mencionarán las actitudes mostradas relacionando el desempeño logrado al instante de trabajar en equipo haciendo la torre.

- Recursos y Materiales:
plumones, cartulina, laptop, hojas bond, cinta, impresora, barajas
- Fecha, Hora y Lugar:
Lunes 14/10/19 a las 7:40 am hasta las 10:30 am en la municipalidad de José Leonardo Ortiz.
- Presupuesto: S/. 33.00

9. ANEXOS:



Aplicación de la primera estrategia “Conociéndome y conociéndonos”



Desarrollando la segunda estrategia “Fortaleciendo nuestro equipo”



Ejecutando la tercera estrategia “Cuando todos cooperamos”



Realizando la cuarta estrategia “Torre de habilidades”

Cronograma de actividades de la propuesta

| Actividades | Sem 1 | Sem 2 | Sem 3 | Sem 4 | Sem 5 | Sem 6 | Sem 7 | Sem 8 | Sem 9 | Sem 10 | Sem 11 | Sem 12 | Sem 13 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Elaboración de la estrategia “Conociéndome y conociéndonos” | | | | | | | | | | | | | |
| Comprar los materiales para la estrategia | | | | | | | | | | | | | |
| Elaborar las imágenes y gigantografía | | | | | | | | | | | | | |
| Comprar aperitivos para entregar a la muestra | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la estrategia “Fortaleciendo nuestro equipo” | | | | | | | | | | | | | |
| Comprar los materiales para la estrategia | | | | | | | | | | | | | |
| Realizar el video de la visión y misión | | | | | | | | | | | | | |
| Hacer el cartel del tema y elaborar las cartillas | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la estrategia “Cuando todos cooperamos” | | | | | | | | | | | | | |
| Comprar los materiales para la estrategia | | | | | | | | | | | | | |
| Realizar las cartillas de Lencioni | | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la estrategia “Torre de habilidades” | | | | | | | | | | | | | |
| Comprar los materiales para la estrategia | | | | | | | | | | | | | |
| Preparar la capacitación para la muestra | | | | | | | | | | | | | |
| Aplicar la estrategia | | | | | | | | | | | | | |

REFERENCIAS

- Agirre, A., Gallastegi, A., Sacanell, E., Fernandez, I., & Sarasola, M. (2015). *Coaching de Equipos: Apuntes para una formación desde la práctica*. Recuperado de <https://apuntescoachingequipos.com/wp-content/uploads/2015/03/ApuntesCoachingdeEquipos.pdf>
- Barrera, A., & Molina, M. (2003). El coaching como herramienta de desarrollo del recurso humano en las organizaciones no gubernamentales del area metropolitana de San Salvador. (Tesis de Licenciatura) Recuperado de <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/941000772.pdf>
- Beiza, A. (2012). Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la escuela básica nacional "Creación Chaguaramos II". (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/956/abeiza.pdf>
- Béjar, G. (7 de noviembre de 2016). Coaching contribuye a la mejora del entorno laboral. El Peruano. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-coaching-contribuye-a-mejora-del-entorno-lab-45376.aspx>
- Caldúa, E. (2017). Influencia del coaching como estrategia de impacto en el desempeño laboral, de la municipalidad distrital de Marcará 2017. (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11944/caldua_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Celina, H., y Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Redalyc*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=80634409>
- Cortés, M., y Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología*. Recuperado de <http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>
- Dalton, M., Hoyle, D., y Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=Aq16t_jx1TEC&printsec=frontcover&dq=relaciones+humanas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjY3rO3-

JjiAhVPhq0KHdDwAzgQ6AEIJzAA#v=onepage&q=relaciones%20humanas&f=false

DeCarlo, M. (2019). Scientific inquiry in social work. *Revista Pressbooks*. Recuperado de <https://scientificinquiryinsocialwork.pressbooks.com/chapter/12-2-pre-experimental-and-quasi-experimental-design/>

Degu, G., y Yigzaw, T. (2016). *Research Methodology*. Recuperado de https://www.cartercenter.org/resources/pdfs/health/ephti/library/lecture_notes/health_science_students/ln_research_method_final.pdf?fbclid=IwAR3QRUoGq494us1dnWQ5Ch_fuTLD4ZkokBQdOSI_R2Y8QtrEfdBNCRVTTiQ

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf?fbclid=IwAR2gmdiiifidSgEXI1k3yKvHPs0hhHiD7v907lUX2rCllbff6IMeOZZNc3II

Glen, S. (2016). Reliability and Validity. *Revista Statistics How To*. Recuperado de <https://www.statisticshowto.datasciencecentral.com/reliability-validity-definitions-examples/>

Gómez, J. M. (2010). *Recursos humanos: Fundamentos del comportamiento humano en la Empresa*. Madrid: Encuentro.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es&fbclid=IwAR2RVKUhl1kdG3kwv1jv5CGJsN15ODPKqvwbpOSB2IpRob3n0TJJ87Y27D0#v=onepage&q=explicativo&f=false>

Hawkins, P. (2012). *Coaching y Liderazgo de equipos*. Argentina: Granica.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

- Huamán, D. (2017). Relaciones Interpersonales del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas 2016. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <https://docplayer.es/73631528-Universidad-nacional-jose-maria-arguedas.html>
- Juneja, P. (2015). Importance of Interpersonal Relationship at Workplace. *Revista Management Study Guide Content Team*. Recuperado de <https://www.managementstudyguide.com/tips-to-improve-interpersonal-relationship.htm>
- Kemp, K. (2012). Team Coaching Methodologies. EE.UU: Universidad de California, Berkeley.
- Kumar, J., & Singh, P. (2015). *Fundamentals of Research Methodology: Problems and Prospects*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jayanta_Nayak2/publication/309732183_Fundamentals_of_Research_Methodology_Problems_and_Prospects/links/582056a208aeccc08af641dc/Fundamentals-of-Research-Methodology-Problems-and-Prospects.pdf
- Lencioni, P. (2002). *The Five Dysfunctions of a Team. A Leadership Fable*. Recuperado de <https://epdf.pub/the-five-dysfunctions-of-a-team.html>
- López, S., Domínguez, M., y Machado, I. (2014). Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de nuevo Chorrillo. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://investigacion.ucp.ac.pa/wp-content/uploads/2017/02/Las-Relaciones-Interpersonales-y-su-influencia-en-el-Clima-Organizacional-del-Centro-Educatico-de-Nuevo-Chorrillo.pdf>
- MacDonald, S., y Headlam, N. (2011). *Research Methods Handbook: Introductory guide to research methods for social research*. Recuperado de <http://www.cles.org.uk/wp-content/uploads/2011/01/Research-Methods-Handbook.pdf>
- Mann, S. (2016). *Reflective Practice and Reflexivity in Research Processes*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=E67tCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Research+interview&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwjToKKk9_HiAhWFm1kKHSnIDScQ6AEIMDAB#v=onepage&q=Research%20interview&f=false

Meneses, J., y Rodríguez, D. (2016). *El cuestionario y la entrevista*. Recuperado de http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf

Montes, F. G. (marzo de 2016). Relaciones Interpersonales en el trabajo. *Revista Visión Industrial*. Recuperado de <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

Movistar. (febrero de 2019). Cómo la empresa puede mejorar las relaciones interpersonales de los empleados. *Revista Destino Negocio*. Recuperado de Cómo la empresa puede mejorar las relaciones interpersonales de los empleados: <https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/como-la-empresa-puede-mejorar-las-relaciones-interpersonales-de-los-empleados/>

Ochoa, G. (2017). Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Junín-Huancayo 2017. *Tesis de Licenciatura*. Recuperado de http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/395/T037_70225132_T..pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pandey, P., y Mishra, M. (2015). *Research methodology: Tools and Techniques*. Recuperado de <http://www.euacademic.org/BookUpload/9.pdf>

Ponce, K. (2014). Incidencia de las relaciones interpersonales en los docentes del instituto nacional de educación básica de San Antonio Suchitepéquez, Suchitepéquez. (Tesis de Licenciatura) . Recuperado de <https://docplayer.es/47844707-Incidencia-de-las-relaciones-interpersonales-en-los-docentes-del-instituto-nacional-de-educacion-basica-de-san-antonio-suchitepequez-suchitepequez.html>

Reich, T., & Hershcovis, S. (2011). Interpersonal relationships at work. *I. H. Asper School of Business*, 3. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/261992861_Interpersonal_relationships_at_work

Reyna, S. F. (2018). Estrategias de coaching para la gestión pública en la Municipal Distrital de Imaza - Bagua-. (Tesis de maestría). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31841/reyna_sf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rocha, M., y Holguín, M. (2015). El coaching como una herramienta de estrategia organizacional para mejorar el clima laboral de una empresa. (Tesis de Licenciatura) Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2985/1/110047.pdf>

Rubio Hurtado, M. J., & Berlanga Silvente, V. (2012). Cómo aplicar las pruebas paramétricas bivariadas t de Student y ANOVA en SPSS. Caso práctico. *REIRE, Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 5. Recuperado de <http://www.ub.edu/ice/reire.htm>

Salazar, S. (2018). Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao - 2017. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13950/Salazar_ZSJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santos, G. (2016). Influencia de las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajabamba-Agosto 2016. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9968/Santos%20Reyes%20Gloria%20Marleny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Scannell, M., Mulvihill, M., y Schlosser, J. (2013). *The big book of team coaching games: Quick, effective activities to energize, motivate, and guide your team to success*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=4tle30FC6qwC&pg=PA3&dq=team+coaching+book&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjH3Zva5NziAhWGjlkKHZZwBZcQ6AEIQDAD#v=onepage&q&f=false>

Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling. *International Journal of Academic Research in*, 5. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/319998246_Sampling_Methods_in_Research_Methodology_How_to_Choose_a_Sampling_Technique_for_Research

Walliman, N. (2011). *Research Methods: The Basics*. Recuperado de https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2317618/mod_resource/content/1/BLOCO%202_Research%20Methods%20The%20Basics.pdf

Zohrabi, M. (2013). Mixed Method Research: Instruments, Validity,. *Theory and Practice in Language Studies*, 3. Recuperado de <http://www.academypublication.com/issues/past/tpls/vol03/02/06.pdf>

ANEXOS

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

José Leonardo Ortiz, 03 de Diciembre del 2019

CARTA N° 1334-2019-MDJLO/GADH.

SR.

Mg. MARCO ANTONIO CARRASCO CHAVEZ
COORDINADOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presente. -

ASUNTO : PERMISO PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS.

REF. : Expediente N° 9164-2019-GADH.

De mi especial consideración

Por medio del presente reciba Usted nuestro saludo institucional, y a la vez, en atención a lo solicitado mediante documento de la referencia comunico a usted que se concede el permiso a los Estudiantes: **MONJA ROJAS MARIA YAJAIRA Y QUEVEDO CANCINO LENIN ORLANDO**, alumnos del X Ciclo de la Escuela de Administración, para realizar su proyecto de tesis en la Institución titulado "COACHING DE EQUIPO PARA MEJORAR RELACIONES INTERPERSONALES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ",

Asimismo, esta gerencia efectuará la coordinación respectiva con la Gerencia de Administración y Finanzas de esta municipalidad, a fin de brindar las facilidades que permitan el desarrollo del proyecto en mención.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle nuestra especial consideración y estima.

Atentamente,

C.E.
ANEXOS:
NUECHU



Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz
Miguel I. Chaparro Toledo
PRESIDENTE DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Figura 2. Carta de aceptación otorgada por la institución.

RESOLUCIÓN DE CARRERA PROFESIONAL N° 0559-2020-UCV-VA-P01/CEA

Pimentel, 31 de agosto de 2020

VISTO

La solicitud de fecha 27 de agosto de 2020, presentada al Coordinador de Escuela Profesional de Administración, en el cual solicita se emita la Resolución para la Sustentación de Tesis denominada: **"COACHING DE EQUIPO PARA MEJORAR RELACIONES INTERPERSONALES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ"**, presentado por los Bachilleres. **MONJA ROJAS MARIA YAJAIRA Y QUEVEDO CANCINO LENIN ORLANDO**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, y;

CONSIDERANDO:

Que el proceso para optar el Título Profesional esta normado en el Reglamento General de la Universidad César Vallejo.

Que, haciendo cumplido con los requisitos de ley, el Coordinador de la Escuela Profesional de Administración, en uso de sus atribuciones conferencias:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: DESIGNAR como evaluador de la Tesis mencionada, a los profesionales siguientes:

- Presidente : Mg. Yosip Ibrahim Mejía Díaz
- Secretario(a) : Mg. Johanna Margoth Alarcón Torres
- Vocal : Dra. Teonila Colunche Campos

ARTÍCULO 2°: SEÑALAR como lugar, fecha y hora de sustentación el siguiente:

- Lugar : Plataforma Zoom
- Día : martes 01 de setiembre de 2020
- Hora : 12:00 pm.

ARTÍCULO 3°: DISPONER que el Secretario del Jurado evaluador redacte un Acta detallado del proceso de Sustentación en la que figuren los criterios de evaluación

ARTÍCULO 4°: ELEVAR el Acta de Sustentación, la carpeta de Título Profesional y 02 CDs de la Tesis a la Coordinación de Grados y Títulos

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



MBA. Yosip Mejía Díaz
Coordinador Escuela de Administración
Sede Chiclayo

Figura 3. Resolución de Carrera Profesional N°0559-2020-UCV-VA-P01/CEA

TABLA 21. *Matriz de Consistencia*

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|---|--|
| TÍTULO DE LA TESIS: | | Coaching de Equipo para Mejorar Relaciones Interpersonales en la Gerencia De Administración y Finanzas de La Municipalidad de José Leonardo Ortiz | | | | | |
| LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: | | Gestión de organizaciones | | | | | |
| AUTOR(ES): | | Monja Rojas Maria Yajaira y Quevedo Cancino Lenin Orlando. | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | | | | |
| | | | Variable independiente: Coaching de Equipo | | Variable dependiente: Relaciones Interpersonales | | |
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis de investigación | El coaching de equipo es una interacción directa con un equipo que pretende ayudar a los miembros a hacer un uso coordinado y apropiado de los recursos colectivos a la hora de desempeñar el trabajo del equipo. (Hawking, 2012, p. 101) | | Se refiere a la interacción de las personas, pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales, pueden ser formales o informales, estrechas o distantes, antagónicas o cooperativas, individuales o colectivas. (Dalton, Hoyle y Watts, 2007, p.2) | | |
| | Determinar si el coaching de equipos mejora las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas en la Municipalidad de José Leonardo Ortiz | | Dimensiones | Indicadores | Dimensiones | Indicadores | |
| ¿Cómo el coaching de equipo mejora las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz? | Objetivos específicos | El coaching de equipo mejora las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad de José Leonardo Ortiz | Puesta en marcha y nuevo contenido | -Feedback -Interés -Relación con los subordinados -Misión -Estrategia de transformación -Responsabilidades | Percepción | -Expectativa -Interpretación -Presión | |
| | • Identificar la situación actual de las relaciones interpersonales que existe en la gerencia de administración y | | Aclarar | | Comunicación | -Escuchar -Hablar -Emociones | |

| | | | | |
|---|---|---|------------|---|
| finanzas en la municipalidad de José Leonardo Ortiz a través del coaching de equipo . • Aplicar estrategias del coaching de equipo para mejorar las relaciones interpersonales en la gerencia de administración y finanzas de la municipalidad de José Leonardo Ortiz • Evaluar si las estrategias de Coaching de Equipo mejoraron las relaciones interpersonales. • Comparar las relaciones interpersonales antes y después de haber aplicado el coaching de equipo en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz. | Co-Creación | -Trabajo en conjunto -Rendimiento en equipo -Eficacia del equipo -Equipo directivo | | |
| | Conectar | -Presencia, impacto y capacidad de compromiso -Grupos de interés | Motivación | -Estímulo -Conductas -Necesidades |
| | Aprendizaje Básico | -Aprendizaje -Enseñanza -Desempeño | | |
| | <div> <div>METODOLOGÍA</div> <div> Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada-Longitudinal Alcance: Explicativo Diseño: Pre experimental Población: 620 trabajadores de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Muestra: 31 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz. </div> </div> | | | |
| <div> <div>FUENTES DE INFORMACIÓN</div> <div> Fuentes primarias: Hawkins, P. (2012). Coaching y Liderazgo de equipos. Argentina: Granica Dalton, M., Hoyle, D. y Watts, M. (2007). Relaciones humanas. Fuentes secundarias: tesis, artículos, blog, revistas, diapositivas, periódico línea. </div> </div> | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

CUESTIONARIO

Estimado colaborador de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, esperamos su colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad el presente cuestionario. Se Agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

Objetivo:

Recopilar información acerca de las relaciones interpersonales y trabajo en equipo del personal de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, a través de preguntas, con el fin de conocer cómo esta se desarrolla actualmente.

Instrucción: Marque con una (X) según su opinión:

Escala Valorativa

| | |
|--------------|---|
| Nunca | 1 |
| Casi Nunca | 2 |
| A Veces | 3 |
| Casi Siempre | 4 |
| Siempre | 5 |

Sexo:

☐

Femenino

☐

Masculino

Cargo:

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Percepción | | | | | |
| 1. Me dejo llevar por la primera impresión percibida de mis compañeros, cuando voy a otra área. | | | | | |
| 2. Suelo llevarme bien con todos los subgerentes de esta gerencia | | | | | |
| 3. Eh llegado a tener una perspectiva negativa con algunos de mis compañeros de las subgerencias de esta gerencia. | | | | | |
| 4. Creo en los comentarios negativos que se mencionan de algunos compañeros en las distintas subgerencias | | | | | |
| 5. Logro interpretar fácilmente las indicaciones de mi jefe. | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 6. Eh pensado que mis compañeros o jefes no tienen la capacidad o habilidad para encargarse de su cargo. | | | | | |
| 7. Eh llegado a sentir presión por parte de mis compañeros al momento de realizar mis actividades. | | | | | |
| 8. Existe tensión entre mi jefe y mis compañeros del área. | | | | | |
| 9. Cuando me dejan trabajo excesivo, recibo ayuda de mis compañeros. | | | | | |
| 10. Me interesa influir en los demás, aportando nuevos conocimientos | | | | | |
| Dimensión: Comunicación | | | | | |
| 11. La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades. | | | | | |
| 12. Conozco cual es la misión y visión de la municipalidad | | | | | |
| 13. Mi jefe o compañeros manifiestan los objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre nosotros mismos. | | | | | |
| 14. Suelo escuchar rumores negativos sobre algunos de mis compañeros. | | | | | |
| 15. Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas y compartirlas dentro de mi área de trabajo. | | | | | |
| 16. Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la organización (jefe-colaborador, colaborador-jefe) | | | | | |
| 17. Cuando converso con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos | | | | | |
| 18. Me siento cómodo cuando pido ayuda a mis compañeros de trabajo. | | | | | |
| 19. Me eh sentido avergonzado en el trabajo | | | | | |
| 20. En un día normal en el trabajo me considero una persona de alta energía | | | | | |
| Dimensión: Motivación | | | | | |
| 21. Siento que mi jefe inmediato se preocupa por mi persona en horas de trabajo. | | | | | |
| 22. Siento que mis compañeros se preocupan por mi persona en horas de trabajo. | | | | | |
| 23. En esta última semana mis compañeros han elogiado mi trabajo. | | | | | |
| 24. Siento que junto con mis compañeros y jefe formamos un equipo de trabajo. | | | | | |
| 25. Siento que mejoro como persona y en mi rendimiento, cada vez que recibo un consejo o aliento de conocimientos previos. | | | | | |
| 26. Mi actitud depende de mi relación con mis compañeros. | | | | | |
| 27. Necesito ser más productivo y comprometido con mi área para tener mejor desempeño. | | | | | |
| 28. Conozco las necesidades personales o laborales de mis compañeros. | | | | | |
| 29. Guardo rencor, coraje, tristeza por alguna situación que ha pasado en la empresa | | | | | |

Figura 4. Cuestionario basado en la variable dependiente aplicada a la muestra.

GUÍA DE ENTREVISTA

Estimado colaborador de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, esperamos su colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad el presente cuestionario. Se Agradece no dejar ninguna pregunta sin contestar.

Objetivo:

Recopilar información acerca de las relaciones interpersonales y trabajo en equipo del personal de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, a través de preguntas, con el fin de conocer cómo esta se desarrolla actualmente.

Instrucción: Responda según su criterio

Cargo:

PREGUNTAS:

1. ¿Desde su punto de vista, como son las relaciones interpersonales de sus colaboradores en esta Gerencia a su cargo?

2. ¿Siente usted que tiene una buena o mala relación laboral y personal con sus colaboradores de esta Gerencia? ¿Por qué?

3. ¿Qué factores cree usted que influyen en las relaciones interpersonales laborales de sus trabajadores?

4. ¿He llegado a pensar que los trabajadores por ser de distintas gestiones no se relacionan bien?

5. ¿Conoce algunas estrategias de motivación? ¿Qué estrategias utiliza usted para motivar a su personal?

6. ¿Conoce usted el termino coaching de equipo? ¿Por qué?

7. ¿Se realiza una retroalimentación en la gerencia para generar ideas que resuelvan algún conflicto?

8. ¿Manifiesta los objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre todos sus trabajadores?

9. ¿Tiene un plan de desarrollo para mejorar el rendimiento de sus trabajadores, con el fin de que trabajen en equipo? ¿Cómo evalúa a sus trabajadores?

10. ¿Alguna vez se ha puesto a pensar como lo ven sus demás trabajadores y ha hablado con ellos al respecto?

11. ¿En alguna oportunidad eh dado seguimiento a una enseñanza que proporcione, para verificar el crecimiento de sus colaboradores?

12. ¿Ah logrado detectar desarrollo de habilidades en alguno de sus trabajadores, y que estos se logran integrar en el proceso, dando mejoras?

Figura 5. Guía de entrevista aplicada al administrador de institución.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(ENCUESTA)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

COACHING DE EQUIPO PARA MEJORAR RELACIONES INTERPERSONALES EN LA GERENCIA DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ

1.2 Investigador (a) (es):

- Monja Rojas Maria Yajaira
- Quevedo Cancino Lenin Orlando

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | 98 |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | | 96 |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | 97 |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | | 92 |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | 98 |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategias | | | | | 98 |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | 98 |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | | 96 |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | 98 |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | 98 |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

97,609

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Guiller Pérez Cabrera DNI: 43444197

Grado académico: Mg. Sc. Ed. Centro de Trabajo: M.D.S.L.O.

Firma: _____ Fecha: 31 MAY 2019

MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
CPC. Guiller Pérez Cabrera
GERENTE

Figura 6. Validación de la encuesta realizada al administrador de la institución.

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(ENTREVISTA)**

1. DATOS GENERALES:

1.1. Título Del Trabajo De Investigación:

COACHING DE EQUIPO PARA MEJORAR RELACIONES INTERPERSONALES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ

1.2. Investigador (a) (es):

- Monja Rojas María Yajaira
- Quevedo Cancino Lenin Orlando

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | 98 |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | | 95 |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | 98 |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | | 96 |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | 90 |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategias | | | | | 95 |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | 97 |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | | 98 |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | 98 |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | 98 |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

96.3

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Guller Pérez Cobreña DNI: 43444197

Grado académico: Magister Centro de Trabajo: MDJLO

Firma: [Firma] Fecha: 31 MAY 2019

CPC. Guller Pérez Cobreña
GERENTE

Figura 7. Validación de la entrevista realizada al Administrador de la institución.

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(ENCUESTA)**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

COACHING DE EQUIPO PARA MEJORAR RELACIONES INTERPERSONALES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ

1.2 Investigador (a) (es):

- Monja Rojas Maria Yajaira
- Quevedo Cancino Lenin Orlando

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | 98 |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | | 98 |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | 97 |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | | 98 |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | 96 |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategias | | | | | 99 |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | 98 |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | | 97 |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | 98 |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | 98 |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

97.7

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Jorge Luis Gutierrez Sandoval DNI 16783535

Grado académico: Mg. Ciencias Económicas Centro de Trabajo: SEMATI

Firma:

Fecha: 31/05/19

Figura 8. Validación de la encuesta realizada al experto N°02.

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(ENTREVISTA)**

1. DATOS GENERALES:

1.1. Título Del Trabajo De Investigación:

COACHING DE EQUIPO PARA MEJORAR RELACIONES INTERPERSONALES EN LA GERENCIA DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ

1.2. Investigador (a) (es):

- Monja Rojas Maria Yajaira
- Quevedo Cancino Lenin Orlando

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | 98 |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | | 97 |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | | 98 |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | | 98 |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | 99 |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategias | | | | | 96 |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | 98 |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | | 97 |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | 98 |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | | 98 |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

97.7

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Jorge Luis Gutierrez Sanchez DNI: 16783535

Grado académico: Mg. Ciencias Sociales Centro de Trabajo: SEMATI

Firma: [Firma] Fecha: 31/05/19

Figura 9. Validación de la entrevista realizada al experto N°02.

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(ENCUESTA)**

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

COACHING DE EQUIPO PARA MEJORAR RELACIONES INTERPERSONALES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ

1.2 Investigador (a) (es):

- Monja Rojas Maria Yajaira
- Quevedo Cancino Lenin Orlando

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | 82 |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | | 83 |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | 80 | |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | | 81 |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | 80 | |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategias | | | | | 83 |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | 81 |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | | 85 |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | 80 | |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | 80 | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

81.5

3. OPINION DE APLICABILIDAD:


.....

.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Arg. Eduardo Llatas Rivas DNI: 70012268

Grado académico: Magister Centro de Trabajo: H. Catedralica Sto. Domingo LEAT

Firma:  Fecha: 31.05.19

Mg. Angel Eduardo Llatas Rivas

Figura 10. Validación de la encuesta realizada al experto N°03.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(ENTREVISTA)

1. DATOS GENERALES:

1.1. Título Del Trabajo De Investigación:

COACHING DE EQUIPO PARA MEJORAR RELACIONES INTERPERSONALES EN LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ

1.2. Investigador (a) (es):

- Monja Rojas Maria Yajaira
- Quevedo Cancino Lenin Orlando

2. ASPECTOS A VALIDAR:

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0-20 | Baja 21-40 | Regular 41-60 | Buena 61-80 | Muy buena 81-100 |
|-----------------|--|--------------------|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Claridad | Está formulado con lenguaje apropiado | | | | | 82 |
| Objetividad | Está expresado en conductas observables | | | | | 83 |
| Actualidad | Adecuado al avance de la ciencia y tecnología | | | | 80 | |
| Organización | Existe una organización lógica | | | | | 81 |
| Suficiencia | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | 80 | |
| Intencionalidad | Adecuado para valorar aspectos de la estrategias | | | | | 83 |
| Consistencia | Basado en aspectos teóricos científicos | | | | | 82 |
| Coherencia | Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores | | | | | 85 |
| Metodología | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | 80 | |
| Pertinencia | Es útil y adecuado para la investigación | | | | 80 | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN

81.5

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Angel Eduardo Llorca Rojas DNI: 40012268

Grado académico: Magister Centro de Trabajo: USAT

Firma: [Firma] Fecha: 31.05.19

Figura 11. Validación de la entrevista realizado al experto N°03

TABLA 22. *Cronograma de Actividades.*

| Actividades | Sem 1 | Sem 2 | Sem 3 | Sem 4 | Sem 5 | Sem 6 | Sem 7 | Sem 8 | Sem 9 | Sem 10 | Sem 11 | Sem 12 | Sem 13 | Sem 14 | Sem 15 | Sem 16 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Analiza los lineamientos y procedimientos que fundamentan la tesis. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aplica las propiedades métricas de validez, confiabilidad y normas. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aplica el procedimiento planificado de recojo de datos para la ejecución de su tesis. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aplica el procedimiento planificado de recojo de datos para la ejecución de su tesis. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aplica el procedimiento planificado de recojo de datos para la ejecución de su tesis. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aplica el procesamiento y tratamiento estadístico de sus datos. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sustenta la primera parte de la tesis. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Organiza sus resultados y los describe- | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Analiza sus resultados y los discute con los antecedentes de su investigación. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Elabora las conclusiones, recomendaciones. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión del informe de tesis. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión del informe de tesis. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisión del informe de tesis- | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sustentación. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sustentación. | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sustentación. | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: elaboración propia

TABLA 23. *Presupuesto invertido en el proyecto de investigación*

| TIPO | RECURSO | DESCRIPCIÓN | MONTO |
|----------------------|----------------------|--|--------------|
| Recursos Disponibles | Equipo | Una Laptop | S/. 0 |
| | Equipo | Impresora | S/.0 |
| | Equipo | Un USB | S/.0 |
| | Vehículo | Moto Lineal para traslados | S/.0 |
| | Equipo | Celular, para tomar fotos | S/.0 |
| | | de la evidencia y grabar la entrevista | |
| Recursos Necesarios | Horas hombre | 204 horas por tres meses | S/.918.00 |
| | Equipo | Una Laptop | S/. 2,200.00 |
| | Fotocopias | 64 | S/32.00 |
| | Tinta para Impresora | - | S/.80.00 |
| | Gasolina | Para traslados a la | S/.220.00 |
| | | Municipalidad de | |
| | | José Leonardo Ortiz. | |
| | Papel | Hojas Bond | S/.50.00 |
| | Anillados | Anillar | S/.30.00 |
| | Refrigerio | Refrigerio a los jueces | S/.5.00 |
| | Propuesta | 4 estrategias | S/. 168.90 |
| | TOTAL | | S/.3 703.90 |

Fuente: elaboración propia.